

## مقدمه

از آن هنگام که کلمه استرس<sup>۱</sup> به عنوان ترجمان « هر نوع فشار روانی یا جسمی ، که درجه آن از نظر قدرت یا تداوم از حد ظرفیت سازشی ارگانیزم فراتر رود و به ناسازگاری یا اختلال منجر شود » پیشنهاد گردیده است؛ طبقات مختلف مردم از هر سطح تحصیلی یا اجتماعی - به فراوانی و به گونه ای فراگیر از این کلمه برای بیان فشار عصبی یا روانی استفاده می کنند و به گونه ای احساس تنش خویش را با همین عبارت توصیف می کنند.

اما نکته این جاست که اگر چه همه افراد ، کلمه استرس را به سادگی در سخنان روزمره شان به کار می برند ؛ شاید از آثار سوء و جدی آن به اندازه کافی آگاه نباشند و شیوه های ساده و صحیح پیشگیری از آن را به کار نیندند و خود آگاه و ناخود آگاه و خود خواسته به استرس های قابل اجتناب دچار شوند و از اینکه به طور مداوم و فزاینده با آن روبرو هستند ؛ در شگفت نیز باشند . از آن جا که پیامدهای استرس ، تهدیدی جدی برای سلامتی به شمار می آید و موجب کاهش لذت و بهره وری فرد از یک زندگی پربار می شود و همچون سدی در برابر پیشرفت ، ایفای نقش می کند ، و از آنجا که بسیاری از استرس های روزمره با ساده ترین شیوه ها ، قابل پیشگیری هستند؛ آشنایی جامعه با پیشگیری از استرس و کنترل و مدارا با آن از ضرورت و اهمیت شایسته ای برخوردار است.

استرس ، پدیده ای امروزی نیست؛ هنگامیکه بشر یک شکارچی یا طعمه شکار بود نیز استرس وجود داشت . به هر حال ، در دنیای امروز، استرس همچون نفس کشیدن و راه رفتن، بخشی از زندگی است. اگر بخواهیم ساده تر بگوییم، استرس یک آتش است. به عبارت دقیق تر آتش زیر خاکستر است. آتش پنهان پایدار . ما می توانیم آن را کنترل نموده و از گرمی آن لذت ببریم ، یا آن را شعله ور نموده به آتش سوزی بزرگی مبدل نمائیم. با نداشتن

---

<sup>1</sup> Stress

راه صحیح، بسیاری از ما حالت دوم را انتخاب می کنیم. ( پروموباترا، ۱۳۷۵، صص ۱۰-۵)

### تاریخچه استرس

استرس در مفهوم کلی، پدیده ای نوظهور و منحصر به قرن حاضر نیست ولی تفاوت های موجود، از نقطه نظر تنوع، استمرار و منابع در زمان های گذشته و حال بسیار فاحش و قابل تعمق است. اجداد ما با استرس کوتاه مدت روبرو بودند، بدین معنی که وقتی با آب و هوای بد، کمبود مواد غذایی، رقبای دشمنان و... روبرو می شدند، به سرعت و به صورت غریزی واکنش نشان داده و در این راه از تغییرات حاصل در سیستم فیزیولوژیکی و روانی خود یاری می جستند. به عبارت دیگر، آنها با استرس زندگی نمی کردند بلکه در حواشی آن قرار داشتند. متأسفانه بشر امروزی در محیطی زندگی می کند که به طور مداوم با شرایط، عوامل و موقعیتهای توأم با استرس روبرو است. (بوشهری، ۱۳۷۶، ص ۳۵)

اصطلاح استرس یا فشار روانی که از کلمه لاتین STRINGER مشتق شده، به معنای در آغوش گرفتن، فشردن و باز فشردن است؛ رفتارهایی که می توانند با احساسات متضاد همراه باشند. برای مثال می توان کسی را در آغوش گرفت اما در همین حال وی را دچار اختناق کرد. (استورا، ۱۳۷۷، ص ۲۵)

فشار روانی یا استرس که واژه اصلی آن، چنانچه گفته شد ریشه در زبان لاتین دارد در قرن هفده میلادی بسیار متداول بوده و به معنی سختی و دشواری، فلاکت و محنت به کار رفته است.

در اواخر قرن هجده معنی آن به نیرو، فشار، زور و تلاش بسیار تغییر یافت و منظور از آن در وهله نخست، نیروهای ذهنی و جسمی فرد یا افراد بود. در سال ۱۹۱۰ سر ویلیام اسلر<sup>۱</sup> متوجه ارتباط بین درد سینه و هیجانات زندگی شد و کشف کرد که اضطراب و فشار باعث

---

<sup>1</sup> Sler

بیماری می گردد.

در سال ۱۹۳۰ والتر کانن<sup>۱</sup> طی مقاله ای ، تعریف نوین و کاملاً مختلفی از استرس ارائه داد. کانن اثرات استرس را روی حیوانات و انسانها مورد مطالعه قرار داد ، به خصوص واکنش « جنگ یا گریز » . زیرا انسان همانند حیوانات وقتی در مقابل خطری جدی قرار بگیرد یکی از سه حالت : مقاومت ، مبارزه یا تلاش برای فرار را انتخاب خواهد کرد . کانن دریافت وقتی افراد مورد آزمایش او در مقابل سرما ، کمبود اکسیژن ، و برانگیختگی قرار می گیرند می توان تغییرات فیزیولوژیکی فوری مانند ترشح آدرنالین را در آنها مشاهده کرد. (کوپر، ۱۳۷۰، ص ۸)

یکی از اولین تلاشهای علمی برای تشریح فرایند بیماریهای وابسته به استرس به وسیله پزشک دانشمند هانس سلیه<sup>۲</sup> به عمل آمد او در سال ۱۹۴۶ برای فردی که در مقابل حالتهای اضطراب آور قرار می گیرد سه مرحله قائل شد:

۱. واکنش در برابر خطر ، که در آن مرحله پایین آمدن مقاومت درونی به دنبال حالتی مخالف هول و هراس به وجود می آید و در طول آن مکانیسم مقاومت شخص فعال می گردد.

۲. مقاومت، مرحله ای که حالت انطباق ، امیدواری ، احساس موفقیت فرد به حالت تعادل خویش برمی گردد . به هر حال اگر عامل اضطراب همچنان ادامه داشته باشد یا مکانیسم دفاعی کار نکند ، مرحله سوم پیش می آید.

۳. فرسایش یا عجز، وقتی است که مکانیسم های انطباقی فرو می ریزد. (همان منبع، ص ۹)

در اوائل دهه ۱۹۵۰ میلادی روان پزشکی به نام توماس هلمز<sup>۳</sup> در پژوهشهای خود تنها عامل مشترک در ایجاد هر نوع استرس را لزوم ضرورت و اجبار در ایجاد تغییر و تحول مهم در روند زندگی معمولی فرد دانست و به همراه ریچارد راهه ، با سوالاتی مبنی بر اولویت دادن

---

<sup>1</sup> Cannon

<sup>2</sup> Selye

<sup>3</sup> Holmes & Rahe

به اتفاقات و حوادث و تغییرات مهم زندگی، میزان فشار روانی را بر حسب تغییراتی که در زندگی افراد روی می دهد اندازه گیری کردند و مقیاس رتبه ای سازگاری مجدد و اجتماعی را فراهم کردند.

در دهه ۱۹۷۰ روانشناسی به نام ریچارد لازاروس<sup>۱</sup> اظهار داشت که واکنش ناشی از اضطراب به چگونگی ارزیابی (آگاهانه یا نا آگاهانه) او از میزان صدمه، تهدید یا به مبارزه طلبیدن آن حادثه مربوط می شود. عقاید لازاروس مخالف با عقاید کسانی است که اضطراب را به طور ساده به عنوان فشار محیطی تلقی می کنند، در عوض می گوید شدت اضطراب تجربه شده از میزان احساس شخص از توانایی خویش در مقابله با تهدیدی معین معلوم می گردد، و اگر شخص از قدرت خویش برای غلبه بر تهدید مطمئن نباشد احتمالاً احساس نا امیدی و شکست خواهد کرد.

تام کاکس<sup>۲</sup> و همکارانش در سالهای آخر دهه ۱۹۷۰، چنین اظهار داشتند که استرس را به عنوان جزئی از سیستم پیچیده و پویایی تاثیر متقابل انسان و محیط بهتر می توان شناخت. کاکس از عقیده مدل ماشینی استرس انتقاد کرد و گفت: بشر و ارگانیسم او ماشین نیست. استرس به وسیله بشر درک یا تشخیص داده شده ولی یک ماشین توانایی تشخیص یا فشاری را که بر او وارد می آید ندارد. (همان منبع، ص ۱۰)

یکی از متخصصین به نام فرد گودوین<sup>۳</sup> ۱۹۸۳ نشان داد که انسانها قدرت زیادی برای تحمل استرس های شدید دارند لیکن هنگامی درمانده می شوند که قدرت تجدید قوا برای مقابله با فشارهای جدید را نداشته باشند. گروهی از صاحب نظران رفتار سازمانی استرس را بیماری قرن ما نامگذاری کرده اند.

---

<sup>1</sup> Lazarus

<sup>2</sup> Cox

<sup>3</sup> Goodwin



در مجموع می توان گفت : کار اولیه بر روی استرس بیشتر بر تبیین ماهیت استرس متمرکز بود ؛ استرس در ابتدا همچون یک نیروی خارجی پنداشته می شد به تازگی به استرس به مثابه واکنش نسبت به فشار نگاه می شود. استرس در حال تبدیل به پدیده ای جهانی است که بر همه کشورها ، حرفه ها و همه طبقات تاثیر می گذارد. (سراج، ۱۳۷۸، ص ۲۶)

## استرس

یکی از رایجترین مشکلاتی که همه ما را در سنین متفاوت مورد حمله قرار می دهد ، استرس یا فشار روانی است . تقریباً اکثر مردم تصور می کنند که می دانند استرس چیست . ولی نسبتاً عده معدودی درک صحیحی از آن دارند و از اثرات آن در بدن آگاه بوده و می دانند ، چگونه می توان آن را کنترل کرد ، و با آن کنار آمد و حتی از آن به نفع خود استفاده کرد. (کراس، ۱۳۷۱، ص ۹)

واژه استرس به معنای نیرو ، فشار و اجبار ، واژه ای است انگلیسی و در زبانهای مختلف با همین لفظ به کار می رود. در زبان فارسی واژه « فشار روانی » را به عنوان برابر نهاده استرس به کار برده اند که با مفهوم دقیق استرس سازگار نیست. اگر چه مساله تاثیر عوامل محیطی بر بیماریها از قدیم مورد توجه است و در پزشکی قدیم ایران نیز تحت عنوان « اعراض نفسانی » و تاثیر آنها بر بیماریها سخن گفته شده است. اما فرضیه های مربوط به رابطه میان محرکهای محیطی و بیماری ، از ابتدای قرن حاضر به طور جدی مورد بحث و پژوهش قرار گرفته اند . در حقیقت تحول اساسی در مفهوم استرس و نقش تعیین کننده آن در بیماریها مدیون پژوهشهای دوران ساز دکتر هانس سلیه اهل مونترال کانادا است.

سلیه ، محرک را عامل استرس زا ، می نامد و به زعم او باید میان استرس و عامل به وجود آورنده آن تفاوت قائل شد. و اینکه عوامل استرس زا گوناگون اند: همچون سرما ، گرما ،

خستگی و غیره. در استرس، عواملی چون: زمینه، شرطی شدن، استرس های پیشین در فرد، زمان و شدت استرس، نقش مهمی ایفا می کنند.

استرس یک پاسخ غیر اختصاصی است که بدن در مقابل در خواستهایی که با آن مواجه می شود از خود نشان می دهد. (تعریف جدید سلیه). تمام عوامل استرس زا پاسخی را در ارگانیزم بر می انگیزند که خاص خود آنهاست و با یکدیگر متفاوتند؛ یعنی همان پاسخ اختصاصی. ارگانیزم تحریک شده، برای برقراری تعادل مجدد خود در جهت سازگاری، باید پاسخی مضاعف در مقابل درخواستی مضاعف از خود بروز دهد. یعنی پاسخهای اختصاصی و غیراختصاصی. پاسخ مضاعف در مقابل درخواست مضاعف؛ و این درخواست دوم برای فعالیت غیر اختصاصی، از نظر سلیه، اصالت و جوهر استرس به شمار می آید. اینکه عامل یا موقعیت، خوشایند یا ناخوشایند باشد، چندان اهمیتی ندارد....تنها نکته حائز اهمیت، شدت درخواست برای هماهنگی یا سازگاری است. (پی رلو، ۱۳۷۱، صص ۲۵ و ۹)

می توان استرس را به طور کامل و دقیق چنین تعریف کرد: استرس مجموع واکنش های جسمانی، روانی، ذهنی و رفتاری است که ارگانیزم انسان (یا جانوران) در برابر محرکها (عامل ها) ی درونی یا بیرونی بر هم زننده ثبات و تعادل طبیعی و درونی بدن نشان می دهد. مثلاً وقتی در گذر از خیابان ناگاه خود را در خطر تصادف با ماشین می بینید و دستخوش ترس و اضطراب می شوید، ممکن است یک سلسله دگرگونی های پنهان و آشکار در شما رخ دهند: اگر از شدت ترس قلبتان به تپش افتد و فشار خونتان بالا رود و موهای بدنانتان راست شود، دستخوش واکنش جسمانی استرس شده اید. اگر برای لحظاتی هر چند کوتاه احساس گیجی و پریشانی یا دستپاچگی کردید، واکنش ذهنی استرس در شما رخ داده است. اگر خود را در خطر بی احتیاطی فرد دیگری (راننده ماشین) ببینید و از دست او خشمگین شوید، دستخوش واکنش روانی (یا هیجانی) استرس شده اید. و اگر نتوانید خشم خود را فرو خورید

و فریادی بر سر راننده بزنید ، واکنش رفتاری استرس در شما بروز کرده است. (آراس، ۱۳۷۷، صص ۱۱-۱۲)

### ماهیت فشار روانی

فشار روانی جزئی از زندگی انسان بوده و هست .همه مردم در اوقات زندگی خود به نوعی با فشار روانی مواجه می باشند .اهمیت و میزان فشار روانی تا حد زیادی بستگی به شخصیت و تیپ افراد دارد .برخی مسائل حتی کوچک ممکن است در نزد بعضی از مردم فشار روانی تلقی شود و در مقابل آن واکنش شدید نشان دهند ، در صورتیکه ممکن است همان مسائل در نزد برخی دیگر مسئله ای عادی تلقی شود و شاید موجب لذت و خشنودی هم باشد .افراد نه تنها در تجارب خود از حوادث زندگی ، بلکه از نظر آسیب پذیری در برابر حوادث نیز با یکدیگر متفاوتند.فشار روانی ناشی از یک موقعیت ویژه به ارزیابی فرد از آن موقعیت و نیروی رویارویی با آن بستگی دارد.

فشار روانی خصیصه بارز و طبیعی و غیر قابل اجتناب زندگی است.در جوامع عقب مانده ، فشارزها می توانند به بقای جسمی مرتبط باشند .برای مثال غذا یا ماوا برای امنیت و یا همسری برای بقای نسل. فشار روانی ، یک نوع تحریک است.فشار روانی فیزیولوژیک برای آهنگ زیستی و آنچه برنارد<sup>۱</sup> ثبات محیط داخلی و کانن<sup>۲</sup> تعادل درونی بدن می نامند ، نوعی ضرورت دارد.محروم شدن از محرکها و فقدان فشار روانی به مفهوم مرگ است.تحریک بیش از اندازه نیز خطرناک است و چنانچه از حد قابلیت سازگاری فردتجاوز کند ممکن است بیماری برگشت ناپذیری را موجب گردد و یا موجب مرگ شود.

بنا بر این باید گفت فشار روانی جزء طبیعی زندگی انسان است.فشار روانی و تنها با مرگ

---

<sup>۱</sup> Bernard

<sup>۲</sup> Cannon

افراد اجتناب ناپذیر است. (زارع نژاد، ۷۴-۱۳۷۳، ص ۱۸)

پژوهشهایی که در مورد استرس انجام شده و نظریه های گوناگونی که از این پژوهشها استخراج شده اند، دیدگاههای گوناگونی را درباره استرس مطرح می کنند:

### نظریه های استرس

#### ۱) استرس به عنوان پاسخی درونی

هانس سلیه<sup>۱</sup> را می توان نخستین کسی دانست که در ۱۹۶۵ استرس را به عنوان پدیده تازه ای در نوع خود به طور کامل شرح داد. وی معتقد بود که، خواستهایی که بدن با آنها روبرو می شود، خواه درونی، خواه بیرونی، هرچه باشند، پاسخ فردی که در معرض استرس قرار می گیرد از الگوی عام و یکسانی پیروی می کند، و این الگوی معین را سندرم سازگاری عمومی نامید.

این الگو دارای سه مرحله است:

**مرحله هشدار** - در این مرحله، بدن پاسخ اولیه ای در برابر عامل استرس از خود نشان می دهد. تغییراتی در بدن خود رخ می دهد تا آن را برای پاسخی فوری آماده کنند: ضربان قلب تند می شود، فشار خون بالا می رود، قند آزاد می شود تا انرژی لازم را برای عمل فراهم کند. مثلاً وقتی از خیابان می گذرید و ناگهان متوجه می شوید ماشینی به سوی شما می آید، در این لحظه، شما پا به دویدن می گذارید.

**مرحله مقاومت** - در صورتی که عامل استرس را به قوت خود باقی بماند، این مرحله از راه می رسد. در این مرحله، پاسخهای اولیه ای که در مرحله هشدار ظاهر شده بودند جای خود را به پاسخهایی می دهند تا سازگاری طولانی تری را به وجود آورند. مثلاً، فردی که در

---

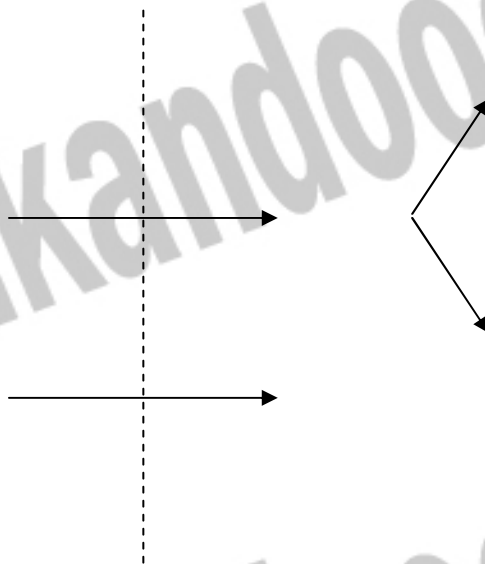
<sup>1</sup> Selye



یک محل پر سرو صدا کار می کند ، پس از چند وقت ، از سرو صدای آنجا ناراحت نمی شود  
با این حال باز هم می بینیم ، که چنین فردی گاه به گاه دچار سردرد می شود .یعنی این  
صداها هنوز استرس را احساس می شوند .

**مرحله از پا در آمدن -** در این مرحله ، انرژی لازم برای ادامه سازگاری ته می کشد و  
فرد از توان می افتد .بنا بر این ،وجه مشخص مرحله سوم عبارت است از : از دست دادن  
مقاومت در برابر عامل استرس ، فرسودگی و از پا در آمدن که حتی ممکن است که منجر به  
مرگ شود .مثلا در استرس طولانی در زمان جنگ ، وقتی سربازی یکباره از پا در می آید ، نه  
تنها به سبب زخمی است که خورده است بلکه بر اثر خستگی ، گرسنگی ، تشنگی ، اضطراب  
و تنش است که روی هم جمع شده اند (آراس، ۱۳۷۷، صص ۲۳-۲۲). نگاره ۱-۲ به اختصار این  
نظریه را نشان می دهد.

نگاره ۱-۲ استرس به عنوان پاسخ درونی



منبع : (رستمی نیا، ۱۳۷۸، ص ۶۷)

## (۲) عوامل محیطی استرس

در مهندسی ، استرس را حاصل جمع نیروهایی می دانند که چنانچه بر قطعه‌ای یا دستگاهی وارد شود ، می تواند آن را در هم شکند . بنا بر این وقتی فشار متراکم از میزان مقاومت شی در گذرد ، آن شی متلاشی می شود . در ۱۹۳۰ آدولف می یر<sup>۱</sup> این مفهوم را تعمیم داد و درباره استرس وارد بر افراد انسان نیز صادق دانست .

بعد هولمز<sup>۲</sup> و راهه در ۱۹۶۷ این مفهوم را باز هم تعمیم بیشتری دادند . این دو ، رویدادهای استرس زای زندگی را رویدادهای برجسته و بی سابقه‌ای می دانند که فرد با آنها روبرو می شود و این ها موجب دگرگونی های مهمی در زندگی او می شوند . رویدادهایی همچون ازدواج ، طلاق یا مرگ یکی از افراد خانواده .

این دو ، بیشتر توجه خود را روی رابطه این رویدادها با بیماری ها متمرکز کرده بودند و به هر یک از رویدادهای استرس زای زندگی نمره ای را در نظر گرفته بودند . مثلاً آنها با این نتیجه رسیدند که چنانچه جمع نمره های مربوط به رویدادهای زندگی بین ۲۰۰ تا ۳۰۰ باشد ، ۵۰ درصد افرادی که جمع نمره های آنها در فاصله یکسال به این حدود می رسد بیمار می شوند . (آراس، ۱۳۷۷، صص ۲۵-۲۴)

## (۳) استرس به عنوان کنش متقابل

این الگو که توسط ریچارد لازاروس مطرح شده است چنین بیان می دارد که استرس زمانی رخ می دهد که تعادل بین خواستها و منابع (تامین کننده ) به هم می خورد ، و تاکید می کند که این تعادل یا بی تعادلی ماهیتی پیش رونده دارد . به علاوه ، این مدل بیانگر تاثیر متقابل فرد بر محیط و محیط بر فرد است . از این رو ، هر برخورد معینی که میان شخص و

---

<sup>1</sup> Meyer

<sup>2</sup> Homles & Rahe

محیط رخ می دهد در بر دارنده آثاری ضمنی درگیریهایی برای فرد و محیط خواهد بود.

مرحله اول در این الگو، ارزیابی اولیه نامیده می شود. این ارزیابی گویای آن است که

رویداد یا وضعیت پیش آمده ممکن است پیامدهای ناخوشایند به بار آورد.

ارزیابی ثانویه، عبارت است از این که فرد با امکان انتخابی که دارد، می کوشد راههای

ممکن برای برخورد با مشکل را مشخص و انتخاب کند و در جای خود به کار برد. راههای

انتخابی ممکن است درونی یا بیرونی باشند، یعنی یا با استفاده از منابع در دسترس و یا

پاسخی که از درون فرد نشأت می گیرد. طبق این الگو، آگاهی به این موضوع که برای مقابله

با مشکل امکانات و منابعی وجود دارند که به موقع می توان روی آنها حساب کرد، در

ارزیابی هایی که در آینده نسبت به رویداد یا وضعیت استرس زا می کنیم تاثیر به سزایی

دارد. در واقع، پاسخ به استرس از نوع تبدالی است و این موازنه میان خواستها و منابع است

که سرنوشت استرس را تعیین خواهد کرد. چنانچه خواستها بیش از منابع باشند، استرس بروز

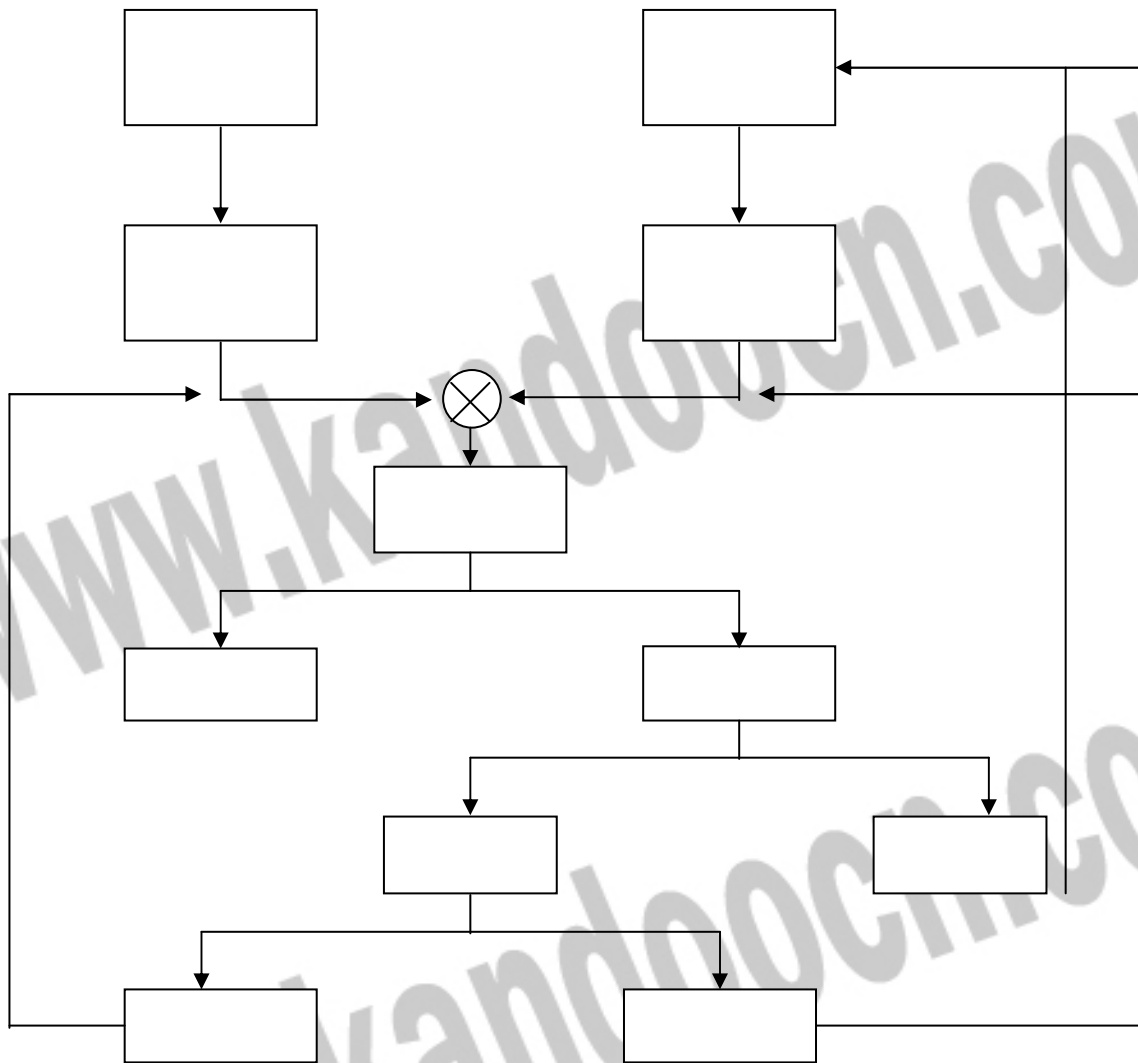
می کند. (آراس، ۱۳۷۷، صص ۳۰-۲۶)

مدل تاثیر متقابل همانگونه که کاکس و مک کی<sup>۱</sup> توصیف کرده اند در نگاره ۲-۲ آمده است.

---

<sup>1</sup> Mackakay

نگاره ۲-۲ مدل تاثیر متقابل



منبع : (رستمی نیا، ۱۳۷۸، ص ۶۹)

#### ۴) مدل خبر پردازي

مدل ديگري كه در زمينه استرس مطرح است ، مدل خبر پردازي اطلاعات مي باشد اين مدل بين استرسهاي روانشناختي ، فيزيولوژيكي و بيوشيمي تفاوت قائل مي شود. اين مدل هم استرسور و هم پاسخ استرسي را با هم در نظر مي گيرد. همچنين اين مدل تاكيد دارد كه نمي توان استرس را بدون تعبير و تفسير محرک به عنوان استرس زا ، شناخت. بنا بر اين، مدل خبر پردازي تاكيد زيادي روي ارزيابي شناختي و توجه فرد دارد. تعبير و تفسير فردي از



استرس و همچنین اینکه کدام محرک در حافظه کوتاه مدت جریان داشته باشد و کدام نادیده انگاشته شود، نیاز به توجه انتخابی دارد. همچنین خبر پردازش اطلاعات نیاز به کاربرد حافظه دراز مدت نیز هست زیرا از طریق استعداد شناختی و کمک از حافظه دراز مدت فرد اجازه می یابد که بعضی را محرکات خوشایند و بعضی را ناخوشایند تعبیر و تفسیر کند.

در این مدل، فرض بر این است که تعداد زیادی از استرسورها به وسیله فرد ارزیابی می شوند و فشار زیادی در این سیستم وجود دارد و به طور کلی فشار زیادتر، بار اطلاعاتی را برای جریانهای شناختی و بیولوژیکی فرد بیشتر می کند. این مدل، سه نوع کلی استرسور را پیشنهاد می کند:

۱. پیش بینی درد فیزیکی یا خطر

۲. تهدید به جدا شدن و قبول نکردن اجتماع

۳. محرکات پیچیده ای که هم مستلزم هم پاسخ به نیازهای موازی و هم مستلزم پاسخ به نیازهای جدید و پیچیده است. (هاشمی، ۱۳۷۴، ص ۴۸)

۵) مقابله به عنوان پاسخی درونی

بسیاری از صاحب نظران بر آن اند که برخی از افراد به سبب داشتن ویژگی های فردی معینی به خوبی می توانند با مشکل های گوناگون مقابله کنند. و بر این اساس کوشیده اند میان خصوصیات شخصیت و مقابله موثر رابطه ای تشخیص دهند. یکی از این ویژگی ها حس سامان یافتگی است.

این مفهوم که در سال ۱۹۸۷ مطرح شد بدین معناست که شخصی که از این ویژگی برخوردار است به زندگی همچون واقعیتی پیش بینی پذیر و قابل درک نگاه می کند. در حس سامان یافتگی سه مضمون وجود دارد: درک پذیری، مهار پذیری و معناداری. افرادی که به درک پذیری (زندگی) باور بسیار دارند، معتقدند که زندگی آنها و تجربه هایی که در آن

رخ می دهند بسامان، ساختار یافته و پیش بینی پذیر اند ، به طوریکه تصادف و اغتشاش در آنها راهی ندارد. مهار پذیری به این معنی است که این اشخاص معتقدند منابعی که در اختیار دارند برای بر آوردن خواستهایی که با آن روبرو می شوند، ، کافی اند. و مضمون معناداری، بیانگر آن است که اینگونه افراد می گویند که در زندگی و تجربه های آن مقصود و معنایی وجود دارد. به همین دلیل بسیاری از مسائل و درگیری های زندگی ارزش آن را دارند که انسان وقت و نیروی خود را صرف آنها کند. (آراس، ۱۳۷۷، ص ۳۰)

#### ۶) مقابله متکی بر منابع محیط

یکی از منابعی که محیط در اختیار فرد می گذارد ، حمایت اجتماعی است. نقشی که حمایت اجتماعی در کمک به شخص بازی می کند را به اثر میانگیر یا سپر محافظ تشبیه کرده اند ؛ بدین معنا که عوامل استرس زا در افرادی که از این سپر کمتر برخوردارند ، آثار منفی بیشتری دارند. بنا بر این ، حمایت اجتماعی ، افراد را در برابر آثار بالقوه زیان آور عوامل استرس زا محافظت می کند. حمایت اجتماعی می تواند به شکل فراهم کردن کمکهای مادی و ملموس ( پول ، وسیله ، غذا،...) به شخص یاری برساند ، یا به شکل نامحسوس تری نیز انجام شود، مانند مشورت ، کمکهای فکری و حمایت روانی.

و نهایتاً اینکه حمایت اجتماعی به لحاظ آنکه بر احساس و عاطفه ما اثر می گذارد ، از شدت و دامنه استرس می کاهد. وقتی می بینیم که ما مورد علاقه و قبول کسانی هستیم که برایمان ارزشمندند ، به این نتیجه می رسیم که مشکل پیش آمده ممکن نیست از ارزش و اعتبار ما نزد دیگران بکاهد. (همان منبع، ص ۳۱)

(۷) مقابله از راه کنش متقابل

این الگو می گوید که مقابله شامل تمام کوششهای رفتاری و شناختی است که شخص به کار می بندد تا بتواند خواستههای استرس زا را برطرف کند. این تلاشها ممکن است روی مشکل متمرکز باشند، مانند وقتی که می کوشیم دریابیم برای تغییر رفتار خویش چه کارهایی باید انجام شوند، یا کوششهایمان در جهت دریافت دید و درک بهتری باشد.

لازاروس<sup>۱</sup> این فرایند مقابله را تبادلی نامیده است؛ زیرا معتقد است که کوششهای مقابله جویانه، معطوف به مشکل باشند، خواه معطوف به خویشتن، در جای خود بر جریان ارزیابی ما از عامل استرس زا تاثیری می بخشند. مثلاً، وقتی کارمندی با رئیس خود در مورد مسئولیتهای اضافی محوله اختلاف نظر پیدا می کند. ممکن است در ابتدا به این فکر بیافتد که می تواند با تغییر دادن رای رئیس با مشکل مقابله کند. اما وقتی سعی او جواب نداد، شخص احتمالاً به این عقیده می رسد که نقشه های معطوف به مشکل دیگر اثر ندارند. از این رو، تعادل میان خواست و منابع به هم خورده است. می توانیم انتظار داشته باشیم که استرس شدت بگیرد و همراه با آن کارمند مور نظر دچار ناراحتی های عاطفی شود. (همان منبع، صص ۳۳-۳۱)

### فیزیولوژی فشار روانی

برای فهم و مقابله با فشار روانی، بهتر است فرد بداند وقتی با ترس، تهدید، نگرانی یا فشار روانی مواجه می گردد دقیقاً چه اتفاقی برای او رخ می دهد. شروع فشار روانی وقتی احساس می گردد که فرد نوعی از تهدید را دریافت دارد. این تهدید می تواند شامل برخوردی در تاریکی، ظاهر شدن فردی در جلوی ماشین و یا گفته تندی از طرف رئیس باشد. منبع هر چه باشد، به محض اینکه پیام به مغز برسد و احتمالاً تهدیدزا تلقی گردد، تغییراتی سریع

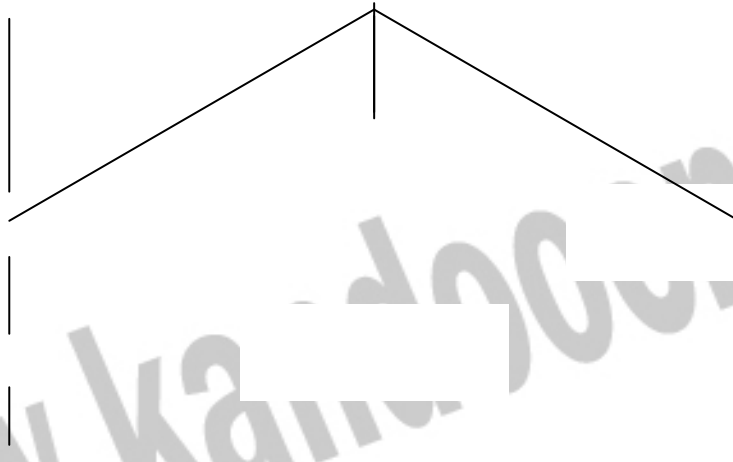
---

<sup>1</sup> Lazarus

جهت خرید فایل word به سایت [www.kandooocn.com](http://www.kandooocn.com) مراجعه کنید  
یا با شماره های ۰۹۳۶۶۰۲۷۴۱۷ و ۰۹۳۶۶۴۰۶۸۵۷ و ۰۶۶۴۱۲۶۰-۵۱۱ تماس حاصل نمایید  
اتفاق می افتد. مراحل ایجاد فشار روانی در نگاره ۳-۲ نشان داده شده است.

[www.kandooocn.com](http://www.kandooocn.com)  
[www.kandooocn.com](http://www.kandooocn.com)  
[www.kandooocn.com](http://www.kandooocn.com)





منبع: (رشیدی، ۱۳۷۸، ص ۴۸)

اطلاعات مربوط به عوامل فشار زای خارجی از طریق یک یا چند حس وارد سیستم بدن می گردد و توسط کورتکس ( سلولهای خاکستری که غشای خارجی مغز را تشکیل می دهند) زمینه های فشار زای داخلی که معمولاً ناشی از خاطرات ، افکار و تصورات می باشند و همیشه با انسانها همراه هستند خود به خود تحریک می گردند. (رشیدی، ۱۳۷۸، ص

(۴۸)

در هر صورت علائم به هیپوتالاموس می رسند و از آنجا منشعب می گردند. انشعاب اول به غده هیپوفیز می رسد و باعث ترشح هورمون آدرنوکورتیکوتروپیک (ACTH) در خون و فعالیت غده فوق کلیوی می گردد. لایه خارجی غده فوق کلیوی کورتیزول تولید می کند که در سیستم دفاعی بدن تاثیر داشته و باعث کاهش تورم و نیز سوخت و ساز کربوهیدرات ، چربی و پروتئین در تمامی بافتهای بدن برای تولید انرژی می گردد. سیرودرم از هیپوتالاموس به سیستم عصب سمپاتیک می رسد که مسئولیت تنظیم تمام پاسخهای فیزیکی و طبیعی بدن را دارد. سیستم عصب سمپاتیک در جای خود قسمت میانی غده فوق کلیوی را تحریک

می نماید که باعث ترشح آدرنالین می گردد. آدرنالین باعث افزایش ضربان قلب ، هدایت خون از اندامهای داخلی به ماهیچه ها و باعث افزایش فشار خون از طریق انقباض رگهای خونی می گردد. به هر حال فرد از هیچ یک از اتفاقات فوق آگاهی ندارد ولی از آن به بعد این عوامل به تدریج ظاهر می گردند و تغییرات فیزیولوژیکی زیر پس از اعمال فشار روانی حادث می گردد:

- مردمک چشم گشادتر می شود تا نور بیشتری وارد شده و منبع هر خطر احتمالی بهتر و واضح تر رویت گردد.

- شنوایی دقیق تر می شود تا بتوان خطر را از فاصله بیشتری احساس و چاره‌ای برای آن اندیشه شود.

- تنفس سریعتر می گردد. این واکنش میزان اکسیژن در خون را افزایش می دهد که منبع سوخت مورد نظر برای هر عملی می باشد.

- قلب خون را سریعتر و با فشار بیشتری پمپ می نماید ، در نتیجه توزیع سوخت سریعتر شده و همچنین مواد زایدی که در نتیجه سوخت و ساز ایجاد شده خارج می گردد.

- رنگ و رو پریده می گردد، زیرا خون از سطح خارجی بدن به سطح مرکزی رانده می شود، بنا بر این در صورت جراحی خونریزی کمتری ایجاد شده و نیز به لخته شدن خون در قسمت بریده شده احتمالی کمک می کند و نتیجتاً خونریزی کمتر می گردد.

- احساس مریضی و دل به هم خوردگی دست می دهد ، چون در این حالت خون از سیستم هاضمه رانده شده و در صورت لزوم منجر به استفراغ و اسهال می گردد تا غذای اضافی را خارج و دویدن را آسانتر نماید.

- تعریق بیشتری انجام می شود ، برای اینکه فعالیتهای فیزیکی تولید گرما می کند و بازده بیشتر کاری در یک درجه حرارت مطلوب انجام می شود. بنا بر این تعریق باعث خنک شدن

شده و گرمای اضافی با عرق کردن در سطح بدن از بین می رود.

- به دلیل سفت شدن عضلات لرزش صورت می گیرد. در صورتیکه تعریق باعث خنکی

زیاد بدن گردد لرزش جبران آن را نموده و باعث گرمی بدن می شود.

تمامی تغییرات فوق طبیعی بوده و به دلیل اطمینان برای زنده ماندن در یک حالت

اضطراری ایجاد می گردد. نکته مهم این است که انرژی ایجاد شده در یک حالت فشار روانی

می بایست به صورت سازنده و یا غیر مضر خالی گردد در غیر این صورت مضر است. (همان

منبع، ص ۴۹)

### شخصیت نوع A و B

در سال ۱۹۶۰ فردمن<sup>۱</sup> و روزنمن<sup>۲</sup> از متخصصان قلب آمریکا با مطالعه ۳۰۰۰ نفر دریافتند

که بعضی از افراد رفتار خاصی از خود بروز می دهند که استعداد آنها برای ابتلا به بیماری

قلبی را دو برابر بیشتر از سایر افراد می سازد. آنها نوع اول را تیپ A و آنهایی را که احتمال

کمتری به ابتلا به بیماری قلبی داشتند تیپ B نامیدند.

ویژگی های اصلی رفتار تیپ A عبارت است از:

- احساس ناامنی از موقعیت

- پرخاشگری زیاد

- خشم

- عجله در انجام امور

- خود خوری

افراد تیپ A زودتر به فشار روانی پاسخ می دهند. این تیپ افراد به دلیل انتظار بالای

---

<sup>1</sup> Friedman

<sup>2</sup> Rosenman

خودشان به شدت آسیب پذیر می باشند و به اصطلاح از کاه کوه می سازند که در نتیجه در کارایی آنان تاثیر دارد. تیپ A پس از هر موقعیت فشار زا ، سریعاً خود را برای در گیری در موقعیت بعدی آماده می سازد، در حالیکه برای تیپ B مدتی طول می کشد تا انرژی از دست رفته خود را بازیافته و آماده نبرد بعدی گردد. تفسیر فوق از تیپ A شاید بیانگر این باشد که تیپ A نامطلوب بوده و مدیران برای انجام بهتر کار می بایست تیپ B را تشویق نمایند.

مشخصه هایی که در بالا درج شد مربوط به یک نوع A ی غیر موثر مریض و آسیب پذیر است. در واقع سازمانها برای افزایش بهره وری و انجام سریع کارها نیز افراد نوع A ی کار آمد دارند. این افراد هوشیار بوده ولی فراواکنشی نیستند ، به سرعت در مورد ماهیت مساله قضاوت کرده و بعداً به مرور رخداد می پردازند به طوریکه می توانند از اشتباهات درس گرفته و در آینده از راه حل های موفق مدد جویند. افراد نوع A ی کار آمد در جهت رسیدن به اهدافشان شدیداً کوشا هستند . (سیفی، ۱۳۷۷، صص ۱۱-۱۲)

علائم و نشانه های استرس

رایس<sup>۱</sup> (۱۹۹۲) علائم استرس را با تاکید بر استرس شغلی به سه دسته تقسیم می کند:

۱. علائم فیزیکی

۲. علائم روانی

۳. علائم رفتاری

**علائم فیزیکی** – افزایش ضربان قلب و فشار خون ، افزایش ترشح آدرنالین و نور آدرنالین ، ناراحتی و اختلال در معده ، آسیبهای بدنی ، خستگی بدنی ، مرگ ، بیماریهای قلبی و عروقی ، مشکلات تنفسی ، افزایش عرق ریزی ، ناراحتیهای پوستی، سردرد ، سرطان،

---

<sup>1</sup> Rice



فشار عضلانی، آشفته‌گی خواب.

**علائم روانی** - اضطراب، تنش، اغتشاش و تحریک پذیری، احساس ناامیدی، خشم و غضب، رنجش، حساسیت زیاد و فعالیت بیش از اندازه، جلوگیری از احساسات، کاهش اثر بخشی در ارتباط، پژمردگی / افسردگی، احساس انزوا و بی‌زاری، خستگی و نارضایتی شغلی، رنج روحی و کاهش کارکرد عقلانی، از دست دادن تمرکز، از دست دادن ناگهانی قوه ابتکار، کاهش احترام به نفس

**علائم رفتاری** - اجتناب از کار و دفع الوقت نمودن، پایین آمدن کار و تولید، افزایش استفاده از دارو و بدرفتاری کردن، کار شکنی آشکار در کار، از دست دادن رغبت، افزایش خطر پذیری، کاهش ارتباط بین خانواده و دوستان، تعرض و دشمنی / سرقت، خودکشی / تلاش برای خود کشی. (سراج، ۱۳۷۸، ص ۲۵)

علوی (۱۳۷۹)، از میان نشانه های عمومی استرس موارد زیر را آشکارتر می داند:

**بی اشتهایی یا اشتهای زیاد** - در حالیکه تعدادی افراد هنگام فشار روانی و عصبی دچار دل بهم خوردگی و بی اشتهایی می شوند. افراد دیگری عکس این وضع را دارند و هنگام آشفته‌گی یا نومیدی بیش از اندازه به خوردن رو می آورند و با مصرف مقدار زیادی شیرینی، غذاهای سرپایی، میوه و آجیل و تنقلات خود را ارضاء می کنند.

**بی خوابی یا خواب بیش از اندازه** - عده ای از افراد هنگام استرس دچار بی خوابی می شوند و عده دیگری حتی پس از یک خواب طولانی شبانه احساس می کنند که نیاز به خواب دارند.

**دردهای مداوم** - بسیاری از افراد اغلب از سردرد شکایت می کنند که علت آن می تواند فشار، آشفته‌گی، نومیدی، تعارض و سایر عوامل تنش زا باشد. سردرد، پشت درد، درد گردن و معده درد، اغلب نشانه های استرس شدید هستند.

**ناراحتی های پوستی -** از جمله علائم استرس می توان از ناراحتی های پوستی، خارشها و جوشهایی که در پیشانی، صورت و سایر اندامها هنگام هیجان شدید ظاهر می شود نام برد.

**خلاء ذهنی و احساسی -** گاه بر اثر استرس فوق العاده شخص برای مدت کوتاهی دچار خلا ذهنی یا وقفه احساسی موقت می شود. اگر این حالتها برای مدت طولانی به درازا بکشد دچار بی علاقگی به افراد و اندیشه ها و حتی وقایع زندگی می شود.

**فراموشی و تصادف -** به سبب استرس طولانی و شدید، قدرت اندیشیدن درست و حل مشکل کاهش می یابد. فراموشی، اشتباه، برخورد و تصادف نشانه های عمومی استرس شدید هستند. (علوی، ۱۳۷۹، صص ۴۰-۳۹)

عوامل موثر در تشدید یا کاهش فشار روانی

۱. **پیش بینی پذیری -** حتی وقتی که آدمی نمی تواند کنترلی بر فشار روانی داشته باشد اگر بتواند آن را پیش بینی کند از شدت آن کاسته می شود. آزمایشها نشان می دهند که هم انسانها و هم حیوانات رویدادهای آزاردهنده پیش بینی پذیر را بر رویدادهای آزارنده پیش بینی ناپذیر ترجیح می دهند.

۲. **امکان کنترل طول دوره فشار روانی -** کنترل داشتن بر طول یک دوره رویداد فشار زا نیز از شدت فشار روانی می کاهد. طی یک آزمایش، سر و صدای بی اندازه ناخوشایندی به گوش دو گروه آزمودنی رسانده می شد. به آزمودنیهای یک گروه گفته شده بود که وقتی تاب و تحملشان به کلی از دست برود می توانند با فشار دادن یک دکمه سر و صدا را پایان دهند و آزمودنیهای گروه دیگر هیچ کنترلی بر آن سر و صدا نداشتند. هر دو گروه در معرض سر و صدا قرار گرفتند. در عمل هیچ کدام از آزمودنیهایی که می توانستند دکمه را فشار دهند، چنین نکردند. با این همه در یک آزمون حل مسئله که در پی آزمایش نخست صورت گرفت،

گروه فاقد کنترل به طرز معنی داری بدتر از گروه برخوردار از کنترل عمل کردند که این خود حاکی از آنست که سر و صدا ، گروه فاقد کنترل را بیش از گروهی که بر آن کنترل داشته اند پریشان کرده بود.

۳. احساس کارآیی - اطمینان خاطر آدمی به این نکته که می تواند موقعیت فشارزا را به خوبی اداره کند نیز عامل عمده ای در تعیین شدت فشار روانی به شمار می رود ، به طور مثال ، برای بیشتر مردم سخنرانی در برابر یک جمعیت ، رویداد فاجعه آمیزی به شمار می آید. اما افرادی که در این کار مهارتی بدست آورده اند و به توانایی خود اطمینان دارند در چنین موقعیتی اضطراب ناچیزی را تحمل می کنند.

۴. حمایت های اجتماعی - امکان دارد که حمایت اجتماعی و عاطفی و توجه مردم ، فشار روانی را تحمل پذیرتر کند. پژوهشها نمایانگر این نکته است که مردمانی که پیوندهای اجتماعی گسترده تری دارند ( ازدواج ، دوستان و وابستگان نزدیک ، عضویت در کلیسا و سایر مجامع گروهی ) بیش از کسانی که از پشتیبانی گروهی اجتماعی کمتری برخوردارند عمر می کنند و کمتر از آنان متحمل فشار روانی می گردند . (هیلگارد، ۱۳۷۰، صص ۱۷۶-۱۷۲)

علل استرس

ریشه های فشار روانی را به طور کلی سه عامل اولیه تشکیل می دهند :

۱. شخصیت فردی

۲. محیط کار ( حجم کار و ماهیت کار)

۳. منابع فرا سازمانی

شخصیت فردی - برخی از مردم بهتر از سایرین می توانند با عوامل محرک و تنش زا مقابله کنند. در حالیکه بسیاری با توجه به جنبه های شخصیتی ، نسبت به فشار های روانی

کاملاً مستعد و بی مقاومت اند. البته عوامل بسیاری در بوجود آمدن این تفاوتها دخالت دارند که از میان آنها می توان به شخصیت ، انگیزه توانمند بودن و یا بالعکس ، ناتوانی در امر مقابله با مشکلات خاصی که در شرایط ویژه پیش می آیند ، قدرت تغییر توانائیها و استفاده بجا و صحیح از آنها ( خصوصاً متناسب با سن ) ، برخورداری از بصیرت لازم و کافی نسبت به انگیزه ها و نیز نقاط ضعف خود و بسیاری عوامل اشاره گردد. ( غفوریان ، ۱۳۷۷ ، ص ۳۷ )

**محیط کار -** در خواست کار زیاد پدیده آشنایی است. سه نوع کار اضافی و یا ترکیبی از این سه نوع شناخته شده است:

۱. سطح مهارت مورد نیاز برای انجام کار درخواستی ممکن است برای شخص خیلی بالا باشد .

۲. سرعت انجام کار ممکن است بیش از توان فرد باشد.

۳. حجم کار نیز می تواند بیش از توان شخص باشد.

کم کاری نیز اتفاق می افتد هر چند کمتر از آن صحبت می شود ، به هر حال سه نوع کم کاری نیز شناخته شده است:

۱. سطح مهارت مورد نیاز برای انجام کار ممکن است پایین باشد.

۲. سرعت کار بسیار پایین باشد.

۳. حجم کار بسیار کم باشد.

**ماهیت کار -** محیط کار جدید ، می تواند عامل ایجاد فشار روانی گردد ، زیرا اطمینان فرد هنوز جلب نشده است. احساس تهدیدهای شخصی ، احساس در مخاطره بودن محیط اختصاصی کاری فرد، ایستادن رئیس مربوطه در حین انجام کار و صحبت در نزدیکی کارمندی که قربانی تصمیمات واهی و غیر منطقی شده و... فرد را دچار فشار روانی کرده در نتیجه کار آیی او نقصان می یابد. حذف کلی تهدیدات شخصی در کار نیز می تواند باعث



نقصان کار آئی گردد. روشن نبودن نوع کاری که فرد می بایست انجام دهد و یا عدم آگاهی از نتیجه کار انجام شده نیز می تواند عامل ایجاد فشار روانی گردد. (رشیدی، ۱۳۷۸، ص ۵۰)

**منابع فرا سازمانی -** این عامل ، فراگیر تر از سایرین بوده و تمامی آنچه را که در کنش متقابل میان زندگی فرد در درون سازمان و بیرون سازمان کاری او مطرح می شود، تحت پوشش قرار می دهد. همه اینها اعم از مشکلات خانوادگی ، بحرانهای زندگی ، مشکلات مادی ، تضاد میان عقاید و باورهای فرد و محل کارش و تضاد میان خواسته ها و نیازهای خانواده و محل کار می توانند بر فرد فشار وارد کنند. (غفوریان، ۱۳۷۷، ص ۳۸)

ده فرمان برای کنترل استرس

گامهای زیادی برای جنگیدن با استرس و اثرات ناخوشایندش وجود دارند که ما می توانیم آنها را در پیش بگیریم. آنچه در زیر می آید ده برخورد اساسی است که برای جنگ با استرس به ما کمک می کند.

۱. اجازه ندهیم که ناراحتیهای جزئی ما را از کوره به در ببرند. ما این توصیه را بسیار شنیده ایم ، اما تمرین آن مشکل است. دو چیز برای نگه داشتن آن در ذهن لازم است:

- سعی نکنید احساسات ناراحت کننده را نادیده بگیرید. آنها را بپذیر و به دنبال راه حل باش ، اگر راه حل را پیدا نکردی ، موضوع را دوباره مرور کن.

- احساس متناسب داشته باشید. استرسورهای کوچک در حال حاضر اسباب نگرانی زیادی شده اند ولی به سرعت رنگ می بازند اگر ما آنها را رها سازیم. ما می توانیم آنها را اینگونه ببینیم : محرکهای کوچک ، نه یک بحران اساسی .

۲. در برابر اشتباه تسلیم نشوید. وقتی ما کاری کرده ایم که از انجام آن متأسفیم . اگر امکان دارد سعی کنیم آن را درست کنیم ( معذرت خواهی ، تغییر رفتار و غیره ) و یا از آن عبرت بگیریم و اجازه ندهیم دیگران به واسطه این اشتباه بر ما مسلط شوند.

۳. یک استراتژی فعال برای بدست آوردن راه حل مناسب تدوین کنید، یا یک

استراتژی برای سازگاری با موقعیت نسخه برداری کنید. در هر صورت، ما ناامید نمی

شویم.

۴. پذیرش و سازگاری با تغییر را یاد بگیرید. برای اینکار:

- به فرصتها توجه کنید. گاهی ما فرصتهایی را که به انرژی، تلاش و انعطاف پذیری بیشتری نیاز دارد را نادیده می گیریم.

- یک استراتژی موثر برای به حرکت در آوردن در نظر بگیرید، برای برخورد با کارفرمایان دوستان و همکاران.

۵. روش نگاه کردن به استرس را تغییر بدهید. استرس یک نیروی بیگانه نیست. به آن از

زوایای مختلف و به طور متفاوت نگاه کنید. برای مثال، اگر ما به وسیله وظایف نا آشنا از

پا در آئیم، ما می توانیم با دانش و مهارتهای موجودمان دوباره شروع کنیم. وظایف را به

گامهای منطقی تبدیل کنیم و در موارد مورد نیاز بیشتر کار کنیم و به حل مسئله به

عنوان یک چیز هیجان انگیز و دلپذیر نگاه کنیم.

۶. یک سیستم حیاتی تدوین کنید. هر کسی حداقل به یک شخص احتیاج دارد با عنوان

مشاور، دوست صمیمی و... با بیان احساسات، استرس برطرف می شود. به علاوه این افراد

می توانند یک بینش و دیدگاه ارزشمند فراهم آورند.

۷. پذیرش موارد غیر قابل تغییر و کنترل. چیزهای زیادی در زندگی ما وجود دارد که ما

نمی توانیم آنها را تعدیل یا کنترل کنیم. یادگیری این پذیرش بدون از دست دادن امید یک

وظیفه پیچیده است. برای این کار:

- زندگی را به صورت یک چرخه نگاه کن. به آینده نگاه کن. هنگامیکه همه چیز فراهم

آمده است.

- احساسات را بپذیر. ما نباید احساسات خود را مخفی کنیم.
  - پرجنب وجوش باش. از فکر کردن زیاد به مسائل جزئی بپرهیز.
  - محیط را تغییر بده. استفاده از شرایط می تواند به سادگی قدم زدن باشد.
  - به رفاه و سرگرمی توجه کن.
۸. یک رژیم ضد استرس شخصی تدوین کنید. بهترین روش برای انجام این کار شامل آمیزه ای است از برنامه غذایی روزانه ، ورزش و استراحت . یک برنامه موثر:
- باید به راحتی جدول روزانه ما را پر کند.
  - زمانی که به آن می توانیم اختصاص بدهیم واقع بینانه باشد.
  - شامل فعالیتهای ارزان قیمت همچون قدم زدن و مفرح باشد.
۹. استرس را یک مسئله شخصی قلمداد نکنیم. در بسیاری از مواقع ما فقط اهداف نزدیکی برای استرس هستیم. با خصوصی قلمداد نکردن رفتارهای منفی دیگران ، ما می توانیم یک چرخه استرس را بشکنیم.
۱۰. خودمان را باور کنیم. ما باید به خودمان اعتماد کنیم و به این موضوع معتقد باشیم که ما می توانیم در مقابل فشارها مقاوم باشیم. (برور، ۱۹۷۷، صص ۷۹-۷۵)
- ### استرس شغلی
- استرس شغلی موضوعی است کاملاً شناخته شده ، ابعاد گسترده این موضوع ما را بر آن می دارد تا به منظور درک استرس مربوط به محیط کار و راههای پیشگیری و کاهش آن کوششی به کار بندیم. به این منظور در این قسمت چند تعریف از استرس شغلی ارائه می گردد:

بیرو نیومن<sup>۱</sup> فشار روانی ناشی از شغل را چنین تعریف می کنند: « شرایط ناشی از تاثیر و  
تاثیر افراد با مشاغل آنان، تغییرات درونی که آنان را به انحراف از کنش معمول خود ناچار  
میسازد، علامت مشخصه این فشار روانی است.»

ایوان سوئیچ<sup>۲</sup> و ماتسون<sup>۳</sup> عقیده دارند: «این تاثیر و تاثیر (فرد با شغلش) نوعی پاسخ  
انطباقی است که با میانجیگری ویژگی های شخص و یا فرایندهای روان شناختی تحقق می  
یابد، یعنی معلول هر نوع عمل خارجی، موقعیت یا واقعیتی است که شخص را در برابر  
تقاضاهای خاص جسمانی و یا روان شناختی قرار می دهد.» (همان منبع، ص ۲۱۹)

با توجه به تعاریف بالا می توان فشار شغلی را چنین تعریف کرد: فشار شغلی عبارت است  
از پاسخ انطباقی به یک موقعیت خارجی، که به اختلالات جسمانی، روان شناختی و یا  
رفتاری افراد منجر می شود. در تعریف مذکور اختلالات جسمانی یا فیزیولوژیکی مانند: زخم  
معده، از دست دادن اشتها، سر درد، تغییر ضربان قلب، اختلالات تنفس و ... می باشد.  
غرض از اختلالات روانی (روان شناختی) مواردی مانند: اضطراب، افسردگی، عصبی شدن  
، حساسیت، تنش، احساس ملالت، و ... است و همچنین اختلالات رفتاری مانند: بیخوابی،  
کم غذایی، یا افرا در خوردن غذا، شتابزدگی در سخن گفتن، تعجیل در انجام امور و ...  
می باشد. (همان منبع، ص ۲۱۹)

استرس شغلی را می توان روی هم جمع شدن عامل های استرس زا و آن گونه وضعیتهای  
مرتبط با شغل دانست که بیشتر افراد نسبت به استرس زا بودن آن اتفاق نظر دارند. برای  
نمونه، یکی از وضعیتهای پر استرس و مرتبط با شغل این است که، از یک سو کارگر یا  
کارمند در معرض خواسته ها یا فشارهای زیاد در محیط کار قرار بگیرد، و از سوی دیگر برای

---

<sup>1</sup> Beehr & Newman

<sup>2</sup> Ivancevich

<sup>3</sup> Matteson



بر آوردن این خواستها وقت محدودی در اختیار داشته باشد، طبیعی است که چون نمی تواند از پس انجام آنها بر آید با ایرادگیرهای پی در پی سرپرستان روبرو می شود.

همچنین استرس ناشی از شغل، استرسی است که فرد معینی بر سر شغل معینی دستخوش آن می شود. در این تعریف چند نکته نهفته است: شخص شاغل تا چه اندازه از تجربه برخوردار است، میزان قدرت و ضعف او در مقابله با شرایط موجود چقدر است، چه نوع شخصیتی از خود در محیط کار نشان می دهد.

در این دو تعریف یک نکته از قلم افتاده است، و آن تاثیر متقابلی است که شخص بر محیط و محیط بر شخص دارد. از همین رو، تعریف کاملتر چنین است: کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی های فردی شاغل به گونه ای است که خواستهای محیط کار (و در نتیجه، فشارهای مرتبط با آن) بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آن ها برآید. (آراس، ۱۳۷۷، ص ۳۶)

### تقسیم بندی مشاغل بر حسب استرس

کاراسک و تورل<sup>۱</sup> مشاغل را به چهار دسته به شرح زیر تقسیم می کنند:

#### ۱. مشاغل فعال - مشاغلی هستند که فرد در هنگام کار تحت استرس زیادی قرار می

گیرد ولی برای حل مسئله، فرصتهای زیادی دارد. چنین به نظر می رسد که ساعتهای انجام کار طولانی می شود ولی این زمان در اختیار فرد است. برای مثال، پزشکان، مهندسين، مدیران اجرایی و سایر افراد حرفه ای دارای مشاغل فعال هستند.

#### ۲. مشاغل با فشار اندک - مشاغلی هستند که فرد را تحت استرس زیادی قرار

نمی دهند. این افراد هنگام تصمیم گیری با استرس ناچیزی روبرو هستند. تعمیر کاران و هنرمندان موفق از جمله کسانی هستند که به کارهای با استرس پایین سر و کار دارند.

---

<sup>1</sup> Karask & Tuorel

### ۳. مشاغل غیر فعال - کسانی به این کارها می پردازند که از مهارت بالایی برخوردار

نیستند و بر مغز خود فشار زیادی وارد نمی آورند ، چون نمی خواهند مسئله ای را حل کنند یا تصمیم مهمی بگیرند . کسانی که به این کارها مشغولند ، نباید لزوما دارای ابتکار و خلاقیت باشند. برای مثال نگهبانان و کسانی که صورتحساب می نویسند ، متصدی اینگونه مشاغل هستند.

### ۴. مشاغل با فشار بالا - کسانی که به چنین کارهایی مشغولند به هنگام کار تحت فشار

زیادی قرار می گیرند و میدان زیادی برای ابراز نظر یا تصمیم گیری ندارند. این افراد باید ساعتهای زیادی کار کنند و مقررات دقیقی را اجرا نمایند و نمی توانند برای رفع نیازهای شخصی خود وقت زیادی صرف کنند. برای مثال ، متصدی تلفن ، کارگر خط مونتاز و پرستاران ، نمونه کسانی هستند که به هنگام کار تحت استرس بالایی قرار می گیرند.

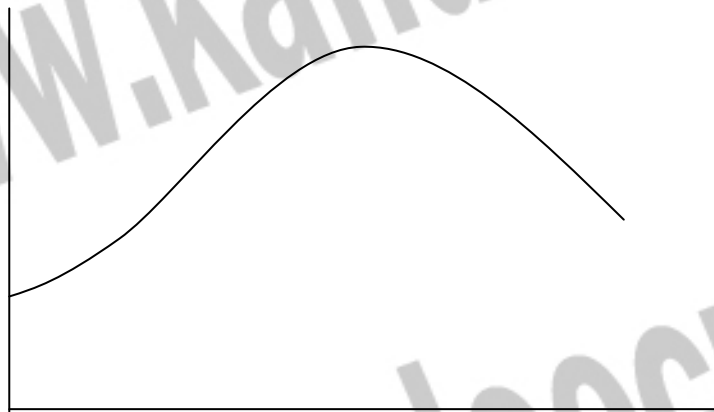
تحقیقات نشان می دهند که ، مدیریت یکی از حرفه های استرس زا می باشد . به طور حتم دلایل مختلفی برای بروز چنین مساله ای وجود دارد، از آنجائیکه مدیران با فعالیت ها و وظایف متنوعی از قبیل : ارزیابی عملکرد کارکنان ، محدودیت زمانی برای انجام پروژه ها ، مسئولیت در قبال سایر کارکنان و بسیاری از محدودیتهای دیگر روبرو می باشند، می توان گفت که زمینه ایجاد استرس در آنها بسیار زیاد می باشد. (کراون، ۱۳۷۳، ص ۲۰)

### رابطه میان استرس و قابلیت اجرای کار

هر کس به میزان معینی از فشار نیاز دارد تا کار آئی خوبی داشته باشد، زیرا این فشار، تحریکات لازم برای بروز خلاقیت و ابداع را در فرد فراهم می نماید. بدون فشار کافی، قابلیت اجرائی و کار آئی شما دچار محدودیت خواهد شد. در شرایط معینی ، استرس می تواند کار آئی را افزایش دهد.

هنگامیکه احساس می کنید توانائی شما در تحمل یک موقعیت ، کافی نیست ، واکنش استرس شروع شده و انرژی اضافی لازم برای برآورده ساختن مطالبات آن موقعیت را فراهم می نماید. در این حالت استرس چاشنی زندگی است و در شما احساس ابداع را زنده کرده و کمک می کند تا زمینه های ناشناخته را کشف نمائید و مبارزه و مقابله جدیدی را آغاز کنید. استرس در جنبه مثبت ، قابلیت اجرای کار را افزایش داده و به شما یاری می دهد تا در برابر فشار ها انعطاف پذیر باشید و از آن به نفع خود استفاده کنید. استرس همچنین ، می تواند مخرب ، ویرانگر و دارای جنبه های منفی باشد. در هنگام عدم تحمل یک موقعیت ، واکنش استرس آغاز می شود ، اما هنگامیکه احساس اضطراب و فشار می نمائید ، انرژی شما دچار زوال شده ، دید و استنباط شما از زندگی ، یک حالت منفی پیدا می کند و برای غلبه بر مشکل ، دچار کشمکش می شوید. در این حالت ، قابلیت اجرای کار ، به نحو قابل ملاحظه ای کاهش یافته و احساس خستگی مفرط به شما دست خواهد داد و استرس تبدیل به پریشانی خواهد شد.

نگاره ۴-۲ رابطه میان استرس و قابلیت اجرای کار



منبع: (کراون، ۱۳۷۳، ص ۲۳)

نگاره شماره ۴-۲ نشان می دهد که فقدان یا کمبود فشار ، همانند فشار بیش از اندازه ،

استرس زا می باشد. رمز غلبه بر استرس ، فقط یک تعادل و توازن دقیق میان استرس و آرامش است. اگر این توازن حفظ شود ، از بروز خستگی مفرط جلوگیری بعمل آمده و منحنی قابلیت اجرایی را بالا نگاه می دارد. ( کراون، ۱۳۷۳، صص ۲۳-۲۲)

### عوامل استرس زای شغلی

بررسی رضایتبخش منابع استرس فقط با استفاده از یک رویکرد چند رشته‌ای امکان پذیر است. یعنی برای این منظور باید طیف کامل مسائل روانشناختی ، جامعه شناختی و فیزیولوژیایی را که محیط کار بر افراد اثر می گذارند مورد بررسی قرار داد.

بنا بر این ، هنگام مطالعه منابع و جلوه های استرس در گروه شغلی معینی ، مثلاً در گروه کارکنان کارخانه ها ، باید به این نکته مهم توجه داشت که منابع استرس خارج از محیط کار نیز ممکن است بر عملکرد و سلامت روانی و جسمی شخص در محیط کار اثر بگذارند. دو منبع عمده استرس خارج از سازمان عبارتند از: محیط خانواده و محیط اجتماعی.

سه حوزه رفتاری ، یعنی محیط های کار و خانواده و محیط اجتماعی و فرهنگی شامل نیروهای هستند که بر فرد اثر می گذارند و با او تعادل دارند. بنا بر این ، استرس ناشی از یکی از این حوزه ها ممکن است بر فرد اثر بگذارد و این نیز به نوبه خود در نوع و نیرومندی استرس ناشی از یکی دیگر از حوزه ها تغییراتی ایجاد کند.

هنگامی که میزان استرس فرد در یک یا چند حوزه به اندازه کافی شدید باشد، عوارض استرس نمایان خواهد شد. نوع تظاهرات خاص استرس تابع متغیرهایی است که بافت موقعیت فرد معینی را تشکیل می دهند. برای مثال ، ممکن است در برابر عوامل استرس زای به ظاهر همانندی ، یکی از افراد به مواد مخدر پناه ببرد و دیگری دچار برونشیت شود.

### ۱. حوزه اجتماعی و فرهنگی



در بررسی عوامل اجتماعی و فرهنگی مرتبط با استرس معمولاً میزان بروز بیماری های مزمن و نرخ، مرگ و میر به عنوان متغیر های اصلی اندازه گیری انتخاب می شوند. در یک گزارش تاثیرات آگهی های تجاری، رسانه های گروهی و سایر عوامل تجاری اثر گذار بر مردمان جوامع مرفه صنعتی مورد تحلیل قرار گرفت و این فرضیه عنوان شد که تعامل این متغیرها موجب پیدایش خواستها و انتظاراتی در حوزه های مختلف زندگی می شود، و این نیز به نوبه خود بر سلامت شخص اثر می گذارد. در این گزارش، نرخ بالاتر بروز بیماری های مزمن وابسته به استرس در جوامع صنعتی مرفه در مقایسه با جوامع غیر مرفه، به عنوان شواهدی در تأیید فرضیه فوق ارائه شده است.

از خود بیگانگی و بی هنجاری

برخی این نظر را پیش کشیده اند که ساختار پیچیده نیازها و فشارهای اجتماعی در جوامع مرفه می تواند آثار نامطلوب ویژه ای در کارکنان برخی مشاغل داشته باشد و به حالتهایی مانند تعارض نقش ها، احساس عجز، از خود بیگانگی و بی هنجاری منجر شود. خطر از خود بیگانگی و بی هنجاری مخصوصاً در کارگران مهاجر بیشتر است که بخش اعظم نیروی کار را در سراسر جهان تشکیل می دهند.

احساسهای منفی از خود بیگانگی و بی هنجاری در آن دسته از گروههای شغلی رشد می کند که افراد آن یا خود را مطرود از جامعه احساس کنند و یا روابط نامساعدی با دیگر افراد جامعه داشته باشند. بعلاوه، مفهوم بی هنجاری، یکی از متغیرهای عمده در نظریه روانشناختی - جامعه شناختی خودکشی عنوان شده است.

آب و هوا، رژیم غذایی، و عوامل مشابه آن

برخی این فرض را پیش کشیده اند که استرس زاهای اجتماعی و فرهنگی از عواملی نظیر رژیم غذایی، آب و هوا، توشه وراثتی، مذهب، طبقه اجتماعی، ازدحام، نوع مسکن، و میزان

انزوا اثر می پذیرند - عواملی که همگی همراه با نوع فرهنگ و شرایط جغرافیایی در تغییرند.  
برای مثال، بررسی ها نشان داده اند که شیوع بیماری تصلب عروق اکلیلی قلب در میان مردم ژاپن نسبتاً کمتر از مردم سفید پوست امریکای شمالی است.

#### جابه جایی مکرر

خانواده هایی که بیشتر محل زندگی خود را تغییر می دهند قادر نیستند با جوامع محلی پیوندهای عمیق برقرار کنند. چنین وضعی احساس انزوا را تشدید می کند و برای همه اعضای خانواده استرس زاست. جابجایی مکرر متأسفانه یک عامل خطر بار شغلی برای شاغلان شناخته می شود.

#### رانندگی

داشتن وسیله ایاب و ذهاب به محل کار یکی از عوامل موثر، به ویژه در مورد افرادی است که در معرض خطر بیماری قرار دارند. برای مثال، نتایج یک بررسی نشان داد که میزان دفع ئیدروکسی کورتیکو استروئید و کاته کولامین ها طی دو ساعت رانندگی هم در افراد سالم و هم در مبتلایان به بیماری عروق اکلیلی قلب در حد معنی دار افزایش می یابد.

#### زندگی در شهر در مقایسه با زندگی در روستا

بین جوامع شهری و روستایی از لحاظ میزان اختلالات ناشی از استرس تفاوتی وجود دارد. برای مثال، معلوم شده است که میزان شیوع فشار خون در جوامع شهری بیشتر از جوامع روستایی است. اما در مقایسه با شرایط زندگی شهری از قبیل سر و صدا، ازدحام و شتاب باید عوامل استرس زای زندگی روستایی نظیر انزوا، فقدان حریم خصوصی و کنترل اجتماعی را نیز در نظر داشت.

با پی گیری یک بررسی که ۲۰ سال پیش در ناحیه من هاتان آمریکا انجام شده بود اعتقاد دیرینه به بالا بودن سلامت روانی روستائیان به شهریان مورد تردید قرار گرفت. بطور

مثال ، طبق یک گزارش از کشور نیوزیلند ، تعداد نسخه های تجویز داروهای روان گردان در مناطق روستایی دو برابر تعداد نسخه های مشابه در مناطق شهری بود. به نظر می رسد که این گزارشات مقداری ضد و نقیض است و در این رابطه احتیاج به تحقیقات بیشتری می باشد.

## ۲. حوزه خانواده

نخست اینکه پسخوراند متقابلی در کار است ، به این معنی که استرس زاهای شغلی بر زندگی خانوادگی اثر می گذارند و متقابلا زندگی خانوادگی نیز استرس زها را تحت تاثیر قرار می دهند و این دو عامل غالبا همدیگر را تشدید می کنند.

در بررسی ماهیت همبستگی بین استرس شغلی و اثر آن بر زندگی خانوادگی باید به این نکته مهم توجه داشت که شاخص خشنودی از زناشویی که رالینز و فلدمن پیشنهاد کرده اند روندی از نوع منحنی U دارد ، به این معنی که روند آن در سالهای میانه زناشویی ، کاهنده ، و در سالهای بعدی فزاینده است. نقش های خانوادگی افراد در سالهای میانی چرخه زندگی خانوادگی تعارضهای بیشتری را سبب می شوند ، به ویژه در مواردی که زمان صرف شده در فعالیتهای شغلی مزاحم ایفای نقش های خانوادگی باشد.

علاوه بر آنچه گفته شد ، دوره مخصوصا خطر بار در زندگی زناشویی ، زمانی است که کودکان خانواده سرگرم تحصیل هستند. یکی از مسائل مهم در این دوره تعارض نقش ها بین زن و شوهر است، که غالبا به پیدایش اضطراب در خانواده و ناتوانی شوهر در درک مشکلات همسر خود می انجامد. این وضع مخصوصا زمانی پیش می آید که شوهر در مرحله جا افتادن در حرفه خویش است و زندگی خانوادگی خود را مستحکم می بیند. واضح است که هر گاه شخص در این خطر بارترین دوره زناشویی با استرس شغلی نیز درگیر باشد تعارضها مسلما بیشتر خواهد بود.

ناکافی بودن حمایت اجتماعی ، ویژه حمایت مورد انتظار از همسر ،علاوه بر اینکه منجر به اختلال عاطفی می شود با بیماری های جسمی وابسته به استرس نیز پیوند دارد.در یک بررسی بر روی ۱۸۰۹ نفر مردان کارگر سفید پوست این نتیجه به دست آمد که حمایت اجتماعی همسران و سرپرستان به مراتب بیش از حمایت خویشان ،دوستان و همکاران در پیشگیری از زخم معده ناشی از احساس استرس ، موثر بود. (کوپر و داویدسون، ۱۳۷۹ ، صص ۱۲۰-۱۱۵)

### ۳. حوزه شغلی

عامل هایی که در طبقه بندی ما [آرراس و آلتمایر] مورد بحث قرار گرفته اند به دسته های زیر تقسیم شده اند :

۱. ویژگی های نقش
۲. ویژگی های شغل
۳. روابط میان - فردی
۴. جو و ساختار سازمانی
۵. روشهای مدیریت منابع انسانی و فن آوری و خصوصیات مادی.
۶. فن آوری خصیصه های مادی



#### ۱. ویژگی های نقش

شناخت عامل های روان شناختی محیط کار را ، روشی می دانند که از آن راه می توان درک صحیحی از استرس شغلی به دست آورد. بنا بر این نتایج پژوهشهای انجام شده ، چهار نوع ویژگی برای نقش برشمرده اند: ابهام نقش، گرانباری نقش، کمباری نقش و ناسازگاری نقش.

#### ابهام نقش

ابهام نقش را چنین تعریف کرده اند : وضعیت شغلی معینی که در آن پاره ای اطلاعات لازم برای انجام شغل به طور نامطلوب ، نارسا یا گمراه کننده اند، ( در نتیجه فرد نمی داند که چه انتظاری از وی برای انجام شغل اش دارند). ابهام نقش در واقع زمانی به استرس منجر می شود که فرد را از بهره وری و پیشرفت باز می دارد. همچنین ، فرد حس اطمینان و پیش بینی خود را در نقش کاریش از دست می دهد.

#### گرانباری نقش

اگر فرد نتواند از پس انجام کاری که بخشی از شغل معینی است بر آید، دچار استرس خواهد شد. مفهوم کار بسیار زیاد را می توان به دو معنادانست: ۱. گرانباری کمی - این زمانی است که فرد برای انجام تمام کارهایی که در شغل محول می گنجد، وقت کافی ندارد. ۲. گرانباری کیفی - این بدان معناست که فرد شاغل مهارتهای لازم را برای انجام شغل معینی ندارد.

#### کمباری نقش

یعنی وضعیتی که در آن از مهارتهای شخص به طور تمام و کمال استفاده نمی شود. در حالیکه گرانباری نقش گویای خواسته های زیاد است، کمباری نقش حکم محدودیت و بازدارندگی را دارد.

#### ناسازگاری نقش

ناسازگاری نقش زمانی رخ می دهد که تن دادن به مجموعه ای از الزامهای شغلی با پذیرش مجموعه دیگری از الزامهای شغلی ، مغایر و یا به کل ناممکن است. در بررسیها، چهارگونه ناسازگاری نقش شناخته شده است:

۱. ناسازگاری میان نقش ها - فرست. شخص از دو سو ، در معرض انتظارات ، خواستهها و فشارهای متضاد قرار می گیرد. مثلا از یک فروشنده خواسته می شود که در زمان کمتر ، مشتریان بیشتری را پاسخگو باشد و از سوی دیگر ، مشتریان خواستار صرف زمان بیشتری از سوی فروشنده هستند.

۲. ناسازگاری درون نقش - فرست. این زمانی پیش می آید که از فرد شاغل خواسته شود فعالیتهای گوناگونی را انجام دهد که با یکدیگر جور در نمی آیند. مثلا ، ممکن است مدیر مرکز مشاوره از روانشناس بخواهد تعداد کارگاههای مشاوره گروهی که به کارکنان اختصاص داده می شود افزایش یابد، و در همین حال از تمام روانشناسان مرکز خواسته می شود تا حتما تعداد نشستهای مشاوره فردی را نیز که در طول هفته تشکیل می شود افزایش دهند.

۳. ناسازگاری فرد و نقش - نقش هایی که در کار به فرد محول می شود با باورها و ارزشهای شخصی او تضاد دارند. مثلا ، از پزشکی خواسته می شود که از روش درمانی استفاده کند که از نظر او مغایر اخلاق پزشکی است. (آراس، ۱۳۷۷، صص ۶۹-۶۷)

## ۲. ویژگی های شغل

پژوهشهای انجام شده ، گویای آن است که جنبه های معینی از محیط کار در استرس شغلی نقش دارند. این ویژگی ها عبارتند از : آهنگ کار ، تکرار کار ، نوبت کاری و ویژگی های مربوط به وظیفه.  
آهنگ کار

یکی از ویژگی هایی که می توان گفت عاملی در استرس شغلی است، سرعت ، یا بهتر بگوییم ، آهنگی است که فرد باید با آن کار کند. سال وندي آهنگ کار را به دو نوع تقسیم می کند: نوع اول تنظیم آهنگ ماشینی است. در این حالت ، شرایط کار به گونه ایست که سرعت عملیات و تولید به وسیله عامل یا منبع دیگری غیر از فرد شاغل کنترل می شود. نوع دیگر ، تنظیم آهنگ انسانی نامیده می شود. در این حالت ، فرد شاغل یا شخص دیگری در محیط کار فرایند کار را کنترل می کند.

از آهنگ کاری ، دسته کم سه عامل استرس زا ناشی می شود. عامل اول فقدان نا آشکار کنترل است. عامل دوم تعداد دفعات تکرار کار است و سومین عامل میزان فشاری است که فرد شاغل در رابطه با آهنگ کار احساس می کند.  
تکرار کار

هرچه شغلی تکراری تر باشد ، به احتمال بیشتری در پیدایش استرس نقش دارد. تکرار کار موجب یکنواختی ، ملال و نارضایتی فرد از کار می گردد.  
نوبت کاری

شغل هایی که مستلزم کار کردن در ساعتهای خارج از ساعات معمولی کار روزانه است، عامل دیگری است که ممکن است به استرس شغلی منجر شود. مانند ، خدمات بیمارستانی، آتش نشانی و ...

نوبتکاری به طور مستقیم و غیر مستقیم در بازدهی ذهنی و انگیزه کاری هر دو اثر می گذارد. در مورد مشکل های فیزیولوژیکی نوبتکاری که هیچ تردیدی وجود ندارد. همچنین نوبت کاری ممکن است موجب مشکلات خانوادگی گردد. وانگهی ، جدا افتادن از جامعه ، یکی دیگر از پیامدهای نوبتکاری است.

مثلا شغلی که فرصتهای کمی برای کنش متقابل پیش می آورد از نظر فرد شاغلی که به شدت برون گرا است بیشتر استرس زا دیده می شود تا از نظر فردی که درون گرا تر است. (همان منبع، صص ۷۵-۷۰)

### ۳. روابط کاری میان فردی

کیفیت روابط کارکنان در محیط کار ، همواره رابطه موثری با استرس شغلی دارد. پژوهشگران اظهار کرده اند که در بررسی های انجام شده دست کم سه نوع روابط میان فردی دیده شده است:

۱. روابط با همکاران

۲. روابط با سرپرستان

۳. روابط با مراجعان و مشتریان

روابط با همکاران

برخورداری از حمایت اجتماعی کافی مانند سپری در میان گیرنده ، فرد را از آثار منفی استرس محافظت می کند. وقتی روابط با همکاران ضعیف باشد، کارکنان احساس نگرانی و خطر می کنند. علاوه روابط ضعیف با همکاران ، منجر به کم اعتمادی ، کم علاقه و کم حمایتی می شود.



روابط با سرپرستان

سرپرستانی که در رهبری زیر دستان خود روش میانه روی در پیش می گیرند، موجب می شوند تا کارکنانشان کمتر دستخوش استرس شوند. چنین شیوه رهبری مستلزم آنستکه ، کارکنان در تصمیم گیری ، مشارکت فعال داشته باشند و ارتباط خوبی بین سرپرست و زیر دست وجود داشته باشد. البته باید گفت که با توجه به نوع کارکنان و شرایط کار ، سبکهای رهبری متفاوت خواهد بود.

روابط با مراجعان و مشتریان

خدمت دهندگان ممکن است یه آسانی آماج استرس شغلی قرار بگیرند، هم به این سبب که در ضمن کمک به دیگران به شدت احساس مسئولیت شخصی می کنند ، و هم به سبب آنکه دستاوردهای کارشان به ندرت به آنها بازخورد می شوند. (همان منبع، صص ۸۲-۷۶)

۴. ساختار و جو سازمانی

بیشتر کار ها در بافت سازمان انجام می شوند، و کارشناسان رفتار سازمانی برای دریافتن تاثیرهایی که سازمان در کار دارد، نقش سازمان را کانون توجه خود قرار داده اند. از سوی دیگر ، استرس شغلی با برخی از ویژگی های ساختار سازمانی بستگی دارد: ساختار سازمانی ، مقام / سطح ، فرهنگ سازمانی و قلمرو سازمانی.

ساختار سازمانی

اینکه افراد شاغل تا چه اندازه در زمام امور کار خود و در تصمیم گیری درباره آن دخالت داده می شوند، به تعریف دو نوع ساختار سازمانی انجامیده است: ساختار سازمانی متمرکز و نامتمرکز. در ساختار نوع اول ، بخش اعظم قدرت تصمیم گیری در دست مدیران سطح بالاست و در ساختار نوع دوم ، کارکنان کنترل مستقیم تری در کارشان دارند. به طور کلی ، ساختار هایی که قدرت تصمیم گیری بیشتری به کارکنان خود می دهند ، استرس کمتری

ایجاد می کنند.

مقام / سطح در داخل سازمان

از متغیرهای سازمانی وابسته به استرس شغلی ، مقام یا سطحی است که فرد در سازمان به دست آورده است، با توجه به مطالب پیشین، تعجب ندارد کارکنانی که شغلشان در پایین ترین سطح سلسله مراتب سازمانی قرار دارد، بیشتر دستخوش استرس شوند.

فرهنگ سازمانی

فرهنگ یک سازمان را مجموعه باورها و انتظارات مشترک اعضای سازمان تعریف کرده اند. یکی از اجزای فرهنگ سازمانی که واقعا باعث استرس است، وجود رقابت است. مدیرانی که درگیر در بازیهای قدرت و زدو بند های سیاسی اند ممکن است خواسته ها و انتظارات استرس زایی را بر زیر دستان خود تحمیل کنند.

مرز و بوم سازمانی

فضا یا عرصه شخصی فعالیت هایی که فرد شاغل درون آن کار می کند. بوم یابی را عامل استرس نیرومندی برای کارکنان دانسته اند. مثلا ، پنج تکنیسین آزمایشگاه را در نظر بگیرید که یکی از آنها در اتاق مجاور به تنهایی کار می کند. نوع استرس تکنسین تنها ، با نوع استرس چهار نفر دیگر متفاوت خواهد بود. (همان منبع، صص ۸۳-۸۲)

۵. راه و روشهای مدیریت منابع انسانی

امروزه ، وظیفه منابع انسانی در بسیاری از سازمانها در بردارنده اموری است مانند: آموزش ، رشد و توسعه شغلی ، برنامه ریزی پیگیرانه ، حقوق و مزایا ، برکناری از شغل و کارهای رفاهی وسایل گوناگون دیگر .

ورود به محیط کار

هنگامیکه فرد به محیط کار تازه ای وارد می شود ، بیش از هر زمان دیگری آمادگی برای

استرس دارد. بویژه در می یابند که آنچه در ذهن خود نسبت به محیط کار داشتند با واقعیت متفاوت است. علاوه بر آن ، روبرو شدن با ابهام و بی تکلیفی ، نگرانی از شکل گیری نوعی هویت سازمانی ، و یادگیری طرز برخورد با مدیران و همکاران ، از جمله عامل های بالقوه استرس در این زمان هستند.

نبود آموزش

از راه آموزش به فرد کارکنان ، این پاداش روانی داده می شود تا خود را رشد و توسعه دهند ، و سازمانها نیز در برابر ، از داشتن کارکنانی ماهر تر بهره می برند.  
ساختن و حفظ شغل یا حرفه

چند عامل استرس گوناگون را در زمره عواملی دانسته اند که افراد را پس از پشت سر گذاردن دوره ورود خود به محیط کار ، در معرض تهدید قرار می دهند. این عامل ها اغلب با رشد نیمه - حرفه ای افراد همراه است ( برای نمونه ، ارتقای اضافی ، ارتقای کمتر از اندازه ، ناهمخوانی مقام و بلند پروازی ناممکن ).

مثلا ، توقف شغلی وضعیتی است که در آن افراد احساس میکنند محبوس شده اند ، زیرا یا توانایی کنندن از شغل فعلی را ندارند یا تنها شغلی که واجد شرایط آن انداز همان نوعی است که پیش از این در دست داشته اند.

بازخورد عملکرد

می دانیم که دریافت بازخورد می تواند عملکرد و انگیزه را تقویت کند، و به همین قیاس ، فقدان بازخورد ممکن است عامل بالقوه ای برای استرس شغلی باشد. نخست اینکه ، سیستم بازخورد نادرست ممکن است به استرس شغلی منجر شود. مانند برخی فرمهای ارزشیابی . بعد دوم ، مربوط به تعداد دفعاتی است که فرد بازخورد می گیرد. بنا بر این ، هرچه فرد بازخورد مستقیم را به دفعات کمتر دریافت کند ، به احتمال بیشتر دستخوش استرس می شود.

پاداشها

اگر کارکنان احساس کنند پاداشهایی که دریافت می کنند مناسب آنها نیست ، ممکن است دستخوش استرس شوند.

نداشتن تامین و ابهام در آینده شغلی

امروزه ، افزایش شمار ادغامهای سازمانی ، دستیافتهای تازه و افزایش رقابت برای شغل ، دیگر نیازی به مهارتهای کهنه بسیاری از کارکنان باقی نمی گذارد. علاوه بر این ، این عدم تامین شغلی ، اثری موجهی دارد، یعنی نه تنها آنهایی که شغلشان را از دست می دهند دچار استرس می شوند ، این امر موجب استرس دیگران هم می شود.

انتقالهای شغل و حرفه

جابه جاییها ممکن است استرس زا باشند ؛ زیرا فرد در عمل ناگزیر می شود کار و حتی زندگی خارج از محیط کار خود را تغییر دهد. حتی انتقالهای مثبت مانند ارتقاء هم می تواند استرس زا باشد.

ترک کار

پایان دادن به حرفه یا بازنشسته شدن موجب ایجاد استرس در حوزه های روانی، جسمانی و اجتماعی زندگی شخصی می شود. (همان منبع، ۱۰۰-۸۳)

۶. فن آوری و خصیصه های مادی

خصیصه های مادی استرس کار را چنین تعریف کرده اند: شرایط مادی که فرد را در میان گرفته است. در رابطه با متغیرهای مادی ، استرس زمانی رخ می دهد که حد اقل شرایط زیستی و ایمنی جسمانی حفظ نشده باشد. به برخی از عاملهای مادی استرس در محیط کار از جمله نور، سر و صدا و... در نگاره شماره ۵-۲ اشاره گردیده است.

نگاره شماره ۵-۲ عاملهای مادی استرس در محیط کار



عامل مادی	نمونه ها
نور	نور ناکافی در کارگاه تابش شدید و خیره کننده نور در آزمایشگاه
سر و صدا	شرایط خاص روانی در اداره (مانند هیجان و مهممه) قرار گرفتن مداوم در معرض صدای بلند ماشین آلات مزاحمت صداهای بلند در اداره
دما	سرمای شدید در بناهای باز و بی در و پیکر قرار گرفتن در معرض گرما در کارخانه های تولیدی نوسان در دمای فضای اداری
ارتعاش و حرکت	تجهیزات عملیاتی (مانند مته ضربه ای) رانندن ماشینهایی مانند چنک بالابر
هوای آلوده	تنفس گازها و دودهای سمی در آزمایشگاه فرآوری قرار گرفتن پوست در معرض عامل بیماری زادر کارخانه های شیمیایی قرار گرفتن در معرض پرتوها، به هنگام حادثه در کارخانه انرژی اتمی
عامل های ارگونومیک	بار کاری زیاد بر ماهیچه ها در محوطه الوار و چوب فشار شدید حسی از صفحه فرمان کابین خلبان هواپیما کار تنظیم شده ماشین در خط تولید

منبع: ( آراس، ۱۳۷۷، صص ۱۰۲-۱۰۱)

بخش دیگری از محیط مادی که استرس را می تواند باشد ، فن آوری است. فن آوری یعنی : روشی که با آن یک سازمان دستاوردهای پژوهشی و دیگر درون دادها را به برون دادهای دلخواه تبدیل می کند. عامل های استرس چندی را برای فن آوری بر شمرده اند. از جمله ، محدودیتهای فنی که ممکن است منجر به استرس شود . مثلاً ، تکنسین آزمایشگاهی را تصور کنید که روی فرایندی شیمیایی کار می کند . این مستلزم خوانش یا برداشتهای شیمیایی ساعتی یکبار در ۲۴ ساعت است . اگر فن آوری که با استفاده از آن بتوان برداشتها را بدون دخالت انسان انجام داد ، وجود نداشته باشد، این تکنیسین مجبور خواهد شد راهی پیدا کند

تا فردی را در نزدیکی ساعت بگمارد تا کار برداشتها را انجام دهد. (همان منبع، ۱۳۷۷، صص ۱۰۴-۱۰۲)

### هزینه های استرس شغلی

بحث ما درباره استرس و استرس شغلی باید تا به حال نشان داده باشد که هزینه هایی که استرس های شغلی ایجاد می کنند، سنگین اند. ولی تعیین میزان دقیق آن دشوار است. اگر به استرس شغلی از جنبه واکنشی که فرد در برابر شرایط شغلی از خود نشان می دهد نگاه کنیم، می بینیم که اطلاعات و آمارهایی وجود دارند که آثار واکنش های عاطفی و رفتاری رایج را با عدد و رقم نشان می دهند. مثلاً، اعتیاد به الکل، برای صنایع آمریکا سالانه بیش از ۲۰ میلیون دلار هزینه ایجاد می کند. تخمین زده اند که افسردگی هر سال ۳۰ میلیون دلار برای اقتصاد آمریکا هزینه ایجاد می کند.

بر اساس برآورد «مرکز اقتصادی بهداشت انگلستان» در سال ۱۹۸۶، هر ساله در بخش صنعت ۱/۸ میلیارد پوند به مخارج ناشی از اعتیاد به الکل، ۶۴۱/۵۱ میلیون پوند به غیبت ناشی از بیماری، ۵۶۷/۷۰ میلیون پوند به مرگهای زودرس و مانند آن اختصاص داده می شود. (استورا، ۱۳۷۷، ص ۶۴)

دیگر هزینه های ناشی از استرس شغلی در واقع آثار عملکرد شاغل در محیط کار را نشان می دهند. برای نمونه، غیبت از کار یکی مشکل های واقعا هزینه آور است و برآورد کرده اند که چهار درصد از ساعات کار بر اثر غیبت کارکنان از دست می رود. به زبان مالی این برآورد یعنی میلیونها دلار در سال. شاید بزرگترین هزینه ای که بر اثر استرس شغلی پدید می آید و محاسبه آن نیز از همه دشوارتر است، خسارتهایی است که در نتیجه اشتباه کارکنانی رخ می دهد که به کارهای حساسی اشتغال دارند. بطور تقریب، محاسبه کرده اند که هر سال در ایالت متحده بیش از ۲ میلیون کارگر بر اثر حادثه های ناشی از کار، دچار آسیبهای

معلولیت‌زا می شوند؛ و همین طور هر سال ۱۵۰۰۰ نفر در حادثه های ناشی از کار جان خود را از دست می دهند.

زیان دیگری که چندان به چشم نمی آید ، اما جبران ناپذیر تر از بقیه است.متوجه زندگی انسانهاست.آثار و بازتابهای استرس شغلی چه بسیار که موجب خراب شدن روابط افراد بویژه همسران می شوند،رنج و ناراحتی های پدر و مادر به کودکان منتقل می شوند، فرصتها و دستاوردهای شغلی از کف می روند و کیفیت زندگی لطمه می بیند.لطمه ای که به کیفیت زندگی افراد وارد می شود ، به اضافه هزینه واقعی اقتصادی گویای آن است که استرس شغلی مشکلی است که ابعاد اقتصادی باورنکردنی دارد و شایان توجه بسیار است .به همین دلیل بسیاری از شرکتها با تمهیداتی به نام برنامه های کمک به کارکنان ( EAP ) کوشیده اند به طور جدی با استرس شغلی مقابله کنند. (آراس ، ۱۳۷۷ ، صص ۴۲-۴۱)

#### استراتژی های مقابله با استرس در سازمان

در این رابطه دو منطق متفاوت وجود دارد .منطق اول آن است که چون سازمانها مسئولیت ایجاد حداقل بخشی از فشار عصبی را به عهده دارند ، بنا بر این برای تسکین دادن آن نیز باید اقدام کنند.منطق دوم آن است که چون کارکنان فشار عصبی را تجربه می کنند در صورت کاهش فشار عصبی می توانند به مراتب موثرتر انجام وظیفه کنند، بعضی از شیوه های کمک به کارکنان جهت مقابله با فشار عبارتند از:

- طراحی درست زمان کاری
- شیوه بهتر گزینش کارکنان
- طراحی مجدد شغل - یعنی دادن مسئولیتهای بیشتر به کارکنان ، و آزادی عمل بیشتری در کارها داشته باشند.
- تقویت ارتباطات رسمی سازمانی، اینکار باعث کاهش تعارض و ابهام نقش می شود.

- تعریف یک فرهنگ سازمانی جدید ، یعنی سازمان باید که ترکیب مناسبی از فعالیتهای کاری و غیر کاری را تقویت کند.

- طراحی کردن شغل های انگیزشی- این عمل زمینه ای را فراهم می کند تا کارکنان از مهارتها و نوآوری هایشان استفاده کنند.

- کاهش اعمال کنترل مدیریتی بسته ، این امر باعث استقلال بیشتر کارکنان و مشارکتشان در تصمیم گیری ها می گردد.

- مشورت کردن و برقراری ارتباط آزاد ، با کارمندان در سطوح مختلف بر مبنای مشخص و منظم.

- مطمئن شدن از اینکه کارمندان دورنمائی ، از مسیر پیشرفت شغلی دارند.

- مطمئن شدن از اینکه کارمندان یک توازن مناسب بین مسئولیتهای کاری، علائقشان و مسئولیت های خارج از محیط کار برقرار کرده اند.

- مدیریت کردن و سازماندهی کردن کار ، به یک روش منظم و منسجم .بر این اساس کارمندان نقشهای روشن دارند و می دانند از آنها چه انتظاری می رود.

- سازماندهی کردن کارها به نحوی که به کارمندان اجازه عمل متقابل با همکاران را

بدهد. (یغما، ۱۳۸۲، صص ۷۱-۶۸)



## پیشینه تحقیقات

در زمینه پژوهش حاضر ، تحت عناوین مختلف در بخش ها و قسمتهای مختلف داخلی و خارجی تحقیقاتی صورت گرفته است که در اینجا به برخی از آنها به طور خلاصه اشاره می شود.

## تحقیقات خارجی

« رابطه جنسیت و استرس شغلی مشاهده شده مدیران مدارس ابتدائی واشنگتن » نام پژوهشی است که در آن پرسشگران به ۲۰۰ نفر از مدیران مدارس ابتدائی واشنگتن که از طریق نمونه گیری خوشه ای به طور تصادفی انتخاب شده بودند ( ۵۰ نفر زن و ۱۵۰ نفر مرد ) ، پرسشنامه ای را ارسال کردند . پرسشنامه شامل دو شاخص اندازه گیری ( BSRI ) برای تعیین نقش جنسیت و ( ASI ) شاخص استرس اداری بود که استرس را با چهار عامل که به جنبه های چند بعدی مفهوم ( استرس ) اشاره داشتند ، اندازه گیری می کرد. نتایج نشان داد که ، استرس های وظیفه محور ، منبع بالایی از استرس هستند که از مهمترین عوامل قابل ذکر ابهام و تعارض نقش می باشد. بین میزان استرس شغلی مشاهده شده مابین مدیران زن و مرد هیچ تفاوت معناداری وجود نداشت و اینکه هیچ جواب آسانی برای علت های استرس وجود ندارد. ( ترل ، ۱۹۹۰ )

« استرس در کارگاه » تحقیقی است که توسط لانگ در ۱۹۹۵ انجام شد. خلاصه آن بدین شرح است: اگر چه استخدام یک چالش هیجان انگیز می باشد ، همچنین می تواند باعث استرس شود. سلامت جسمی ، روحی و کار سه مفهومی هستند که با هم در تعاملند. ۱. استرس یک تعامل بین فرد و ضرورت های محیطی است. ۲. استرسور می تواند یک شی یاحتی ادراک افراد باشد. ۳. ارزشیابی های استرس ، به وسیله ارزشها ، اهداف ، استراتژی های مقابله

و سایر عواملی که کارمندان در وضعیتهای خود کسب می کنند تعیین می شود. فقدان کنترل بر سطح کار و منزلت اجتماعی استخدام ، هر دو هم بعنوان منبع استرس و هم به عنوان منبع خطر برای سلامت تعیین گردیده اند . همچنین ، استراتژی‌هایی برای کاهش استرس شغلی ، شامل: شرایط شغلی با تنش کمتر ، کمک به سازگاری افراد به وسیله آموزش آنها و شناسایی روابط استرس زای مابین افراد و محیط کار پیشنهاد شد. کارفرمایان باید منابع استرس را که ممکن است از یک کارگر به کارگر دیگر گوناگون باشد را مشخص کنند. (لانگ، ۱۹۹۵)

« مدیریت استرس در آموزشگاه پزشکی : یک بررسی ادبی»، در این تحقیق ، بررسی مطالعات بالینی بدست آمده از داده های تجربی در مورد برنامه های مدیریت استرس در آموزشگاههای پزشکی مشخص شد که مشارکت دانشجویان در چنین برنامه هایی : اعمال ایمن سازی را به طور آشکار بهبود می بخشد ، افسردگی و اضطراب را کم می کند، معنویت و همدلی را افزایش می دهد، باعث بهبود دانش روان درمانی می گردد، دانش تاثیرات استرس را بهبود می بخشد و باعث بهتر شدن مدیریت نقش های متضاد می گردد. ( شاپیر، ۲۰۰۰ )

«مدیران تحقیقاتی ، مدیریت استرس و اولویتهای شخصی» نام تحقیقی است که نتایج گرفته شده از آن به طور خلاصه بدین شرح است. مدیران تحقیقاتی ، برای شناخت منابع استرس در کارگاه می توانند از تئوری اولویتهای شخصی، برای درک رفتارهای کارمندان استفاده کنند. این تئوری پیشنهاد می کند هر کس اصولی را برای کمک به تصمیم گیری و حفظ یک حس تعلق اتخاذ کند. و اینکه هر یک از این اولویتها (کنترل، راحتی ، دوست داشتنی، بودن و برتری داشتن ) ، به هدف ، هزینه و شرایط و موقعیت وابسته است. (بلانکینشیپ، ۱۹۹۵)

«استرس در یک مدرسه بین المللی: یک نگرش اجرایی در مدیریت» عنوان مقاله ای

است که مورو در سال ۱۹۹۴ نگاشته است. مقاله مذکور، نتایج مطالعه ای را که با همین

عنوان در ۱۹۹۲ انجام گردید را مورد بررسی مجدد قرار داده و خلاصه بندی کرده است.

تحقیق یاد شده که طبیعت استرس را در حرفه تدریس و بطور کلی، در یک مدرسه بین

المللی، بعد از بررسی استرسورهای انفرادی، سازمانی و محیطی متنوع مورد بررسی قرار می

دهد به این نتیجه می رسد که: تجدید سازمان تقویم مدارس می تواند پرداختن به مشکلات

متعدد و وقت گیر معلمان کمک کند. (مورو، ۱۹۹۴)

**مدیریت استرس** - این راهنما برای استفاده در یک دوره سه جلسه ای که کارمندان را در

مهارتهای مدیریت استرس کمک خواهد کرد تدوین گردیده است. مواد آموزشی موجود برای

کمک به یادگیری دانش آموزان در انجام امور زیر طراحی شده است: تشخیص استرس خوب

و بد و درک جنبه های جسمی ، احساسی / روانی و فیزیولوژیکی استرس، یادگیری فنون

مختلف ، کسب آرامش و تدوین یک طرح شخصی برای کاهش استرس از طریق ورزش ،

تغذیه خوب و استفاده بهینه از زمان. همچنین این راهنما شامل خطوط کلی برنامه های هر

جلسه می باشد. هر جلسه شامل برخی یا همه موارد زیر است: اهداف ، سرفصلهای موضوعی،

آموزشهای پیشنهاد شده و روشهای ارزشیابی ، راهنماهای معلمان ، سرفصل های دروس ،

جزوه های دانش آموزان و وسایل خود ارزیابی. ( پولاک ، ۱۹۹۴ )

«استرس و رضایت شغلی در میان ۳۶ سرمعلم مدارس ابتدایی در انگلستان» موضوع مورد

پژوهش چاپلین می باشد که در این پژوهش ، در حدود نیمی از افراد، سطح بالایی از استرس

شغلی را گزارش داده اند و نیم دیگر از سرمعلمان از کارشان راضی بودند. بالاترین سطح

رضایت ناشی از فاکتورهای شخصی و سازمانی می باشد. سازمان مدرسه ابتدا یک منبع

استرس و بعد یک منبع رضایت می باشد و حمایت اجتماعی به طور ناکافی مشاهده می گردد.

( چاپلین ، ۲۰۰۱ )

## تحقیقات داخلی

«بررسی آثار فشار روانی ناشی از عوامل سازمانی بر کیفیت تصمیم گیری

مدیران» نام پژوهشی است که نتایج حاصل از آن نشان می دهد که فشار روانی ناشی از عوامل سازمانی ، به نحوی با ابهام نقش ، سنگینی و گرانباری نقش ( کمی و کیفی)، خط مشی سازمان و نداشتن امنیت شغلی مرتبط است. همچنین بر اساس نتایج حاصل ، می توان اظهار نمود که عوامل سازمانی فشار روانی ، بر کیفیت تصمیم گیری مدیران شرکت D.M.T در استان اصفهان موثر بوده است. (ابزری و ابراهیمی ، ۱۳۷۹، ص ۱۱۶)

در این پژوهش «بررسی ارتباط استرسهای شغلی و اختلالات افسردگی و اضطراب در کارکنان بیمارستانهای دانشگاه علوم پزشکی زاهدان»، استرس های شغلی و مشکلات روانی در ۱۳۰ تن از کارکنان دانشگاه مذکور (۷۸ زن و ۵۲ مرد) که خود مسئولیت بهداشتی - درمانی بیماران را بر عهده داشتند، مورد بررسی قرار گرفته است. نتایج نشان داد که ارتباط میزان استرس شغلی با افسردگی و اضطراب معنادار است، ولی در بین مشکلات روانی میزان استرس شغلی از نظر جنسیت تفاوتی مشاهده نگردید. همچنین میزان استرس ، افسردگی و اضطراب گروه کارکنان درمانی بالاتر از کارکنان اداری بوده است بطور کلی بیشترین عوامل استرس زا ترس از اشتباه در کار، عدم درک مشکلات شغلی کارکنان توسط رئیس و احساس حقارت نسبت به شغل محول شده ، گزارش گردیده است. (ملکوتی، ۱۳۷۴، ص ۷۶)

در تحقیقاتی که علوانی ( ۱۳۷۸) انجام داده است، ۱۳۰ نفر از مدیران دبیرستانها با استفاده از روش نمونه گیری خوشه ای از میان همه مدیران دبیرستانهای استان خوزستان به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شده اند. برای تجزیه و تحلیل داده های مربوط به فرضیات از آزمون نسبت و برای بررسی متغیرهای جنسیت و تجزیه کاری از آزمون Z استفاده



گردید. نتایج تحقیق نشان می دهند که عوامل ناشی از وظایف سازمانی ، مشکلات زندگی خصوصی ، انتظارات متفاوت کارکنان و دانش آموزان ، روابط نامناسب مدیران با کارکنان و دانش آموزان ، ویژگی های شخصی مدیران مدارس و شرایط محیط مدارس در مدیران دبیرستانها فشار عصبی ایجاد می کنند . یافته های دیگر پژوهش نشان می دهند که تاثیر عوامل فشارزا بر مدیران تازه کار بیشتر از مدیران با تجربه است و تاثیر عوامل فشارزای ناشی از مشکلات زندگی خصوصی بر مدیران زن بیشتر از مدیران مرد است و در تاثیر سایر عوامل فشارزا بین مدیران زن و مدیران مرد تفاوت معنی داری وجود ندارد.

#### «بررسی میزان و منابع استرس شغلی مدیران آموزشی استان فارس» نام تحقیقی

است که جامعه مورد بررسی در آن شامل کلیه مدیران سه دوره تحصیلی استان فارس است که یک نمونه ۳۳۰ نفری با روش تصادفی خوشه ای انتخاب و اطلاعات لازم جمع آوری شد. اطلاعات حاصله با استفاده از میانگین ، انحراف استاندارد ، همبستگی ، آزمون تی ، تحلیل واریانس و رگرسیون چند متغیری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج بدست آمده حاکی از آن است که مدیران آموزشی به طور متوسط و زیاد احساس استرس شغلی می نمایند که با تحقیقات انجام گرفته هماهنگ است. همچنین بین مدیران آموزشی زن و مرد از نظر میزان استرس شغلی تفاوت وجود ندارد، اما فشار شغلی ناشی از منابع بین مدیران زن و مرد بیشتر از مدیران مرد است. عمده ترین منابع استرس مدیران آموزشی ابتدایی حقوق نامناسب و میزان کار ، مدیران راهنمایی فقدان یا ناکافی بودن منابع و ارزیابی و گزارش عملکرد معلمان بود. مدیران مرد حقوق نامناسب و مدیران زن انتظارات زیاد از مدیر را بعنوان عامل عمده فشار شغلی خود دانستند. بین استرس شغلی و منابع استرس مدیران همبستگی مثبت و معنی داری وجود داشت. (نزهت، ۱۳۷۵، ص ۷۶)

- در تحقیقی که کیانی (۱۳۷۴) انجام داد ، این نتایج بدست آمد: ۱. عوامل خارجی باعث ایجاد فشار های عصبی در مدیران سازمان جهاد سازندگی استان فارس می گردد.
۱. عوامل سازمانی باعث ایجاد فشارهای عصبی در مدیران سازمان جهاد سازندگی استان فارس می گردد.
۲. عوامل ذاتی فردی باعث ایجاد فشارهای عصبی در مدیران سازمان جهاد سازندگی استان فارس نمی گردد.
۳. افزایش فشارهای عصبی باعث کاهش بهره وری فردی مدیران می گردد.

### خلاصه فصل

همانطوریکه از مطالعه و بررسی مبانی نظری تحقیق بر می آید در این فصل به برخی از تعاریف و دیدگاههای مختلفی که در خصوص استرس از جانب صاحبانظران مطرح شده اشاره گردید که از این میان بطور کلی می توانیم بگوئیم: استرس، مجموع واکنشهای جسمانی، روانی، ذهنی و رفتاری است که ارگانیسم انسان (یا جانوران) در برابر محرکها (عامل ها)ی درونی یا بیرونی بر هم زنده ثبات و تعادل طبیعی و درونی، بدن نشان می دهد.

سپس به مفهوم استرس شغلی اشاره کرده و بیان داشتیم که استرس ناشی از شغل کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگیهای فردی شاغل به گونه ای که خواستههای محیط کار و در نتیجه فشارهای مرتبط با آن بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آن برآید. همچنین مطالعات و بررسیها نشان داد، عواملی که استرس شغلی را منجر می شوند بطور کلی در سه حوزه اجتماعی فرهنگی، خانواده و حوزه کار قرار می گیرند که این پژوهش به بررسی برخی از عوامل استرس زایی را که در حوزه شغلی قرار دارند پرداخته است. البته لازم به ذکر است این نکته از ذهن محقق دور نبوده است که عوامل و متغیرهای بسیار متعددی در محیط کار همچون ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی، مرزبندی سازمانی و... می توانند در کارکنان و

علی‌الخصوص مدیران سازمانها ایجاد استرس نمایند، اما این پژوهش، تنها به بررسی و ارزیابی شش عامل استرس زا در حوزه شغلی پرداخته تا میزان تاثیر هر یک از این عوامل را که عبارتند از: شرایط فیزیکی نامناسب، سنگینی کار، عدم امکان رشد حرفه ای، روابط نامناسب کاری، ویژگیهای نقش و مسائل و مشکلات مالی بر روی مدیران آموزشی سنجیده و مورد ارزیابی قرار دهد. علت این امر نیز اینست که اولاً گستردگی عوامل اجازه بررسی تمامی آنها را در یک تحقیق نمی دهد و اینکه عوامل مورد بررسی در این تحقیق از جمله مهمترین عواملی هستند که تا کنون توسط مطالعات قبلی به دست آمده اند.

در خاتمه نیز به مطالعات پژوهشی و تحقیقات انجام شده در حیطه استرس شغلی مدیران در داخل و خارج کشور اشاره گردید که این امر نشانگر این مهم می باشد که مقوله استرس شغلی و عوامل ایجاد کننده آن موضوع پر اهمیتی است. همانطوریکه نتایج تحقیقات نشان داد از میان عوامل مختلفی که می توانند استرس ایجاد نمایند بیشتر بر عوامل ابهام نقش، حقوق نامناسب، سنگینی و گرانباری نقش، عدم امنیت شغلی، روابط نامناسب کاری، عدم ارزیابی عملکرد و جو مدرسه تاکید گردیده است.

جهت خرید فایل word به سایت [www.kandooocn.com](http://www.kandooocn.com) مراجعه کنید  
یا با شماره های ۰۹۳۶۶۰۲۷۴۱۷ و ۰۹۳۶۶۴۰۶۸۵۷ و ۰۶۶۴۱۲۶۰-۵۱۱ تماس حاصل نمایید

Filename: Document1  
Directory:  
Template: C:\Documents and Settings\hadi tahaghoghi\Application  
Data\Microsoft\Templates\Normal.dotm  
Title:  
Subject:  
Author: N  
Keywords:  
Comments:  
Creation Date: 4/12/2012 12:49:00 AM  
Change Number: 1  
Last Saved On:  
Last Saved By: hadi tahaghoghi  
Total Editing Time: 0 Minutes  
Last Printed On: 4/12/2012 12:49:00 AM  
As of Last Complete Printing  
Number of Pages: 55  
Number of Words: 10,209 (approx.)  
Number of Characters: 58,194 (approx.)